

92N0020E

no. 26

c.1

Recensement Census



NOT FOR LOAN
NE S'EMPRUNTE PAS

NCT Report No. 26

Qualitative Evaluation of the Design and

Layout of the 1996 Census Questionnaire

RECENSEMENT

96

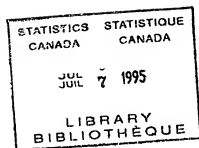
CENSUS



Statistique
Canada

Statistics
Canada

Canada



~~NOT FOR LOAN~~
~~NE S'EMPRUNTE PAS~~

NCT Report No. 26

Qualitative Evaluation of the Design and
Layout of the 1996 Census Questionnaire

Rosalie Bambrick
Brenda Belanger
Jean-Pierre Morin
Sandrine Prasil

Statistics Canada

February, 1994

**COGNITIVE RESEARCH:
DESIGN AND LAYOUT OF THE
1996 CENSUS QUESTIONNAIRES**

Observation Report of the
Toronto and Ottawa Interviews
Conducted in English,
February 1 to February 21, 1994

Census Operations Division
Communications Division
Questionnaire Design Resource Centre

STATISTICS CANADA

Background

Over the past year, Statistics Canada has undertaken an extensive series of public consultations and research projects aimed at developing a questionnaire for the 1996 Census. Most of this work has focused on content issues of the questionnaire. Based on the results of these consultations and research, a preliminary version of the 1996 Census questionnaire was tested during the *National Census Test (NCT)* in early November 1993. A preliminary version of the 1996 Census 2A questionnaire was also developed.

The following report presents the results of a separate study which began in January, 1994. The study investigated the impact that the design and layout of the NCT and 2A questionnaires had on respondent behaviour and data quality. Cognitive aspects, such as respondent understanding and ease of completing the questionnaires, were explored.

Objectives of the Research Project

The main purpose of the research project was to investigate respondent reactions to the National Census Test (NCT) and the 2A questionnaires. The study focused on non-content issues to examine the impact that the design and layout had on respondent behaviour and data quality.

Cognitive research techniques were used to examine:

- How people went about completing the NCT and 2A questionnaires (respondent behaviour);
- Problems or confusion encountered by respondents while completing the forms;
- The extent to which respondents read and understood instructions and questions.

The research addressed all aspects of the design and layout of the NCT and 2A questionnaires. The study also assessed the following issues from the point of view of respondents:

- The graphic design of the questionnaires, including:
 - layout of the forms
 - colour and shading
 - size of the print font
 - bold-face print
 - size of respondent entry fields
 - use of office coding marks
 - placement of instructions and examples
- Response burden and the length of the forms.
- Respondents' reactions to the cover pages and Logo options.
- In reading the "Message from the Chief Statistician of Canada," how did respondents react to the statement about mandatory response and the assurance of confidentiality?

- Did respondents read and understand the Guide that accompanies the forms?
- Did respondents read the instructions on the forms? Did they understand them?
- Did the step-by-step approach make it easier to complete the form?
- For the NCT questionnaire: Did respondents notice the headings for major sections (e.g., Socio-cultural Information and Mobility)?
- Did respondents read and understand the instructions, definitions, notes and examples in (or before) various questions? These are mentioned in the following report only when problems with specific questions occurred.
- Did an instruction assist respondents or complicate the form?
- For the NCT questionnaire: Did respondents follow the skip instructions correctly?
- Were there any words or concepts that respondents did not understand or misinterpret?
- Respondents' suggestions for improvements to the design and layout of the questionnaires.

Methodology

The study involved in-depth interviews with both English-speaking and French-speaking Canadians to get feedback about their opinions and reactions to the NCT and 2A questionnaires. Consultations with respondents were carried out by the Contemporary Research Centre and Statistics Canada. ***Two focus groups, 20 one-on-one interviews in observation facilities, and 60 in-home interviews were conducted.***

Respondents were recruited by the Contemporary Research Centre. The recruitment criteria were based on the following characteristics:

- **sex** (50% men, 50% women)
- **age** (30% 20 to 34 years, 30% 35 to 49 years and 30% 50 to 65 years)
- **education** (lower levels and those without university degrees)
- **employment status** (70% employed, 30% unemployed).
- **ethnicity** (some landed immigrants and new Canadians)
- **diversity of relationships** (some households with room-mates or boarders)

Thirty of the 60 in-home interviews were conducted in English by Statistics Canada. Half of the 30 interviews were conducted in the Toronto area and the remaining 15 took place in the region of Ottawa. Fifteen National Census Test questionnaires and 15 2A Census questionnaires were completed by respondents during these in-depth consultations. The results of the 30 in-home interviews conducted in French by Statistics Canada are presented in a separate report. The 20 in-depth interviews and the 2 focus groups conducted in observation facilities are addressed separately in the Contemporary Research Centre's forthcoming report.

Cognitive Research Report of English Interviews

The following report provides General Comments to describe how respondents completed the questionnaires and to focus on certain behaviours observed during the interviews. A detailed report follows in chart form, including Questionnaire Items, Respondents' Problems and Comments, and Respondents' Suggestions. According to respondents, suggested changes would improve comprehension levels of census questionnaire items and facilitate the collection of accurate census data.

General Comments

1. The 2A and the NCT questionnaires were assessed by most respondents as being simple and straightforward. Respondents generally had no problems with the legibility of the black type. When asked to elaborate, respondents thought that font size, bolding, white circles and response boxes made the questionnaire easy to complete.

The areas that caused the most problems on both the 2A and the NCT forms involved steps or questions with complicated wording, extensive instructions, or those requiring respondents to make subjective decisions or assessments.

2. Respondents did not always do what one would expect them to do when completing the census questionnaire.

Most respondents completed the form as quickly as possible. They barely scanned the cover, searching for where to begin, and then immediately focussed on Step 1. Most said they continued to browse through the questionnaire, reading as little information as possible, and stopped reading a question as soon as they felt they had enough information to provide an answer.

Respondents initially read the first few words that directly followed a step or question number. For longer sections, they read words in bold letters, and then attempted to answer the question. Participants only looked for, or read further for, more information if they felt they could not immediately answer the question.

3. The skip instructions were followed by about half of the respondents. Some of the skips were followed by some of the participants, but not by others. Behaviour of respondents was contradictory when they demonstrated or stated that they wanted to complete the form as quickly as possible, but then they read more questions than was required by not following the skip instructions, even when they admitted having read that they could skip. Some respondents stated that they read questions they did not need to read because they did not want to "miss anything", or because they were simply curious. Although respondents often read questions they did not need to, they also did not read important instructions or information that was needed to accurately answering certain questions.

4. The quality of the data suffered when respondents assumed they knew what the question was asking without having read the instructions. This resulted in problems of under reporting, such as not including paid vacation or sick leave when recording the number of weeks worked in the previous year.

5. *The matrix design of the questionnaire* was followed by most of the respondents. However, many respondents with 3 or more persons in their household answered across the page rather than down the matrix. Some respondents switched erratically from using the matrix downward format to answering across the page, depending on the complexity of the questions being answered. A few respondents first quickly scanned the questions on each page, answered the questions that were the quickest and easiest to answer, and then would go back to the remaining questions on the page that appeared more difficult to complete. This explained a few of the reasons why respondents followed some of the skip instructions while completely missing others.

6. *The Guide and the Census Help Line (CHL)* would be used only as a last resort. Respondents stated that if they had difficulties they might check the Guide, but they would rather ask other household members, friends, or a neighbour before trying to "get through to someone" by telephone. Many respondents thought it would be frustrating trying to reach Statistics Canada using a toll free number since the line would always be busy.

When prompted during the interview to check the Guide for answers to their questions, respondents were frustrated when the Guide was of no help. Some commented that information they had already browsed through in the questionnaire was unnecessarily repeated in the Guide.

Most respondents did not see the Guide and CHL note at the bottom of page 2, nor did they see the note in the white area at the top section of page 4 of the NCT questionnaire. A few people described their impression when reading the note as making them "feel stupid" suggesting that "dummies who need help" should "use the Guide or call us toll free...". They suggested that the message would be less threatening if it was re-worded perhaps as "when you need help..." or as "If you need more information, please use the Guide or call us toll free...". This would be less intimidating suggesting that everyone rather than just "dummies" need help completing the form.

7. *Confidentiality and obligation to complete the Census questionnaire* was generally assumed, believed and understood by respondents. A few respondents thought that "nothing is confidential anymore" due to new computer technology.

None of the participants were observed reading the secrecy provisions on the back of the census package envelope. However, when asked to read this statement, respondents were reassured, and pleased to know that data collected and stored by Statistics Canada are protected under the secrecy provisions of the Statistics Act.

8. *The areas of greatest difficulty for respondents included:*

For both the 2A and the NCT questionnaires:

- 2A and NCT, Step 2, deciding which order to list household members and whom to list first.
- 2A and NCT, Question 2, "Relationship to Person 1". Most respondents had problems trying to decide how to respond to this question for Person 1. When asked to describe the

source of the problem, respondents commented that since Person 1 is Person 1, there was no relationship to be indicated.

- 2A form, Step 9 - H1, NCT form, question 47. When completing either the 2A or the NCT form, some respondents were not sure if they should include room-mates or boarders as contributing to the "rent or mortgage, taxes,...".
- 2A form, Step 9 - H2, NCT form, question 48. For both the 2A and the NCT forms, "cash rent" was not understood by most respondents in rental situations.

For the 2A questionnaire:

- 2A form, the highlighted Guide and toll free note at the bottom of page 2. Since the Guide was mentioned within the same line of information, respondents assumed they would find the toll free telephone numbers on page 6 of the Guide, rather than page 6 of the 2A questionnaire.
- 2A form, question 7. Respondents were reluctant to mark "Neither English nor French". Some respondents with young children learning another language (other than English or French) wanted to specify which language their children were learning in the home.

For the NCT questionnaire:

- NCT form, questions 7 and 8, Activity limitations. A high level of response burden was observed for this question. Some respondents had difficulty making personal assessments of whether or not certain levels or types of disabilities would be considered as "long-term". For question 7 (b), some respondents did not understand that, if a person was not at school and not working, "Not applicable" would be the appropriate response.
- Question 16, Ancestors. Most respondents asked how many generations should be considered. The Guide did not answer their question.
- Layout of page 10. Some respondents commented that questions 17, 19 and 20 should be together, question 18 (visible minority) should follow, and a skip instruction for non-Aboriginal people would allow them to go to the visible minority question.
- Question 25, Education. Education obtained in other countries was not reported by some respondents since the response categories did not correspond with their own qualifications.

There was no response category for certain licensing certificates, such as for "insurance underwriters", who spent as much as 3 to 4 years in school to obtain these qualifications.

Since respondents quickly scanned the question before answering it, some assumed that it was asking for their highest level of education completed. Therefore, their education responses were incomplete.

- Question 28, Last week's hours worked for pay. Retired respondents or those who were on temporary lay-off did not know how to respond.
- Questions 35, "kind of business" and question 37, "kind of work". Some respondents replied to "kind of business" by writing in the kind of work they did. Then, when answering "kind of work" at question 37, respondents commented that the questions were repetitive and unnecessary. The perception of response burden increased for a few participants as they began to feel that the questionnaire was becoming long and burdensome.
- Question 44, Weeks worked during the previous year. Many participants did not read all of the instructions. Therefore, they excluded weeks that they were on paid vacation or sick leave.
- Question 45, Employment status of Full time or Part time. Some respondents had more than one part time job and did not know how to respond.
- Question 46, Income. Most participants were able to gradually work through each step of the question. However, no one really understood what was being asked, or when they should report a "loss". Other interpretations are discussed in the chart that follows this General Comments section.

**1996 2A Census and the National Census Test Questionnaires:
Report of Cognitive Research Interviews Conducted in English**

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
<p>General Comments:</p> <p>How to Complete the Form</p>	<p>Before beginning the questionnaire, most respondents said they would not use the guide, but some briefly browsed through it and/or the form looking for specific instructions on how to begin. Only some participants noticed the instructions on the cover of the Guide. Even those who said they read the Guide cover answered the questionnaire by using check marks in circles instead of X's.</p>	<p>Many respondents said the instructions should be on the cover of the questionnaire.</p> <p>Some respondents commented that a "Mark a circle with an X" instruction should be placed on the left side of the No - Yes response categories of Step 3, since this is the first occurrence where a respondent is required to mark a circle.</p>
	<p>Respondents found the Step-by-Step approach helpful and very easy to follow.</p>	
<p>Response Boxes</p>	<p>Respondents found response boxes helpful and had no problems using them to print in, or to enter numbers. However, some wanted to use abbreviations or acronyms for job title or place of work, and a few participants wrote in responses rather than printed.</p>	<p>Need clearer instructions to Print, not write. Also, specify not to use short forms.</p>
<p>Data Quality</p>	<p>Many respondents commented that it would be difficult, or impossible for them to complete the form for others in the household. Especially for room-mates, or for questions that required them to make subjective assessments of activity limitations, unpaid work, or conversational language levels.</p>	<p>Respondents should be encouraged during census promotions to ask all household members for assistance in completing the form. Only a few respondents said they would ask others in the household to complete their respective sections.</p>
	<p>In some cases, respondents said they would "guess" rather than provide exact figures for income, or number of weeks worked.</p>	<p>The importance of accurate information and how census data can benefit Canadians, as individuals as well as globally, could be stressed during census promotions.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Data Quality (continued)	Some respondents admitted that they would not include all sources of income, such as unemployment benefits while on a seasonal layoff, or alimony since it was "nobody's business".	What Statistics Canada means by the Confidentiality of census data needs to be emphasized to reassure Canadians that the information they report really is kept confidential.
Use of fonts styles, bold and formats of Examples and Notes	<p>Generally no problems with legibility of the black type. Font size, bolding, white circles and response boxes made the forms easy to complete.</p> <p>A few respondents commented that they did not read the "Include" instructions at Q44 for example, because they did not think it was necessary in order to answer the question.</p> <p>With further probing, some respondents stated that they became "used to" or "trained" to read only bolded Notes and parts of questions. Since italics fonts were used for Examples right from the beginning at Q2, respondents became used to not reading italics unless absolutely necessary.</p>	<p>Consistent presentation, font style and positioning of all instructions throughout the questionnaire is needed.</p> <p>If "examples" are printed in italics, then "notes" and "include" instructions should be consistently presented in a font style other than italics.</p>
Ordering of Response Categories	Some respondents marked the wrong answer for some of the questions because they were expecting the order of the response categories to be in the "usual Yes first, No last" order.	Yes, No response categories consistently in the same order ("Yes first, No second") throughout the questionnaires.

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Guide	<p>While some participants scanned through the entire Guide before beginning the questionnaire, most respondents did not use the Guide while actually completing the 2A or the NCT form.</p> <p>When asked, many respondents said they would use the Guide if they had to, but even when they had problems answering certain questions they did not refer to the Guide on their own.</p> <p>When prompted to use the Guide to see if it would help, more often than not, the Guide did not answer respondents' questions.</p>	<p>Most respondents said they would ask family or household members, friends, or a neighbour rather than use the Guide for help.</p> <p>Some participants stated that the Guide was just repeating what was already in the questionnaire and that it was not helpful.</p>
Toll Free Census Help Line (CHL)	<p>Most respondents did not see the CHL note on either form. When asked, respondents said they would only use the CHL as a last resort. They would first ask someone they knew for help.</p> <p>Some participants did not want to call because they were afraid to ask what might be considered to be a "stupid" question.</p>	<p>Change this to bold, black lettering, prominently located against the coloured background (rather than against the white portion as with the NCT).</p> <p>Try to use wording that portrays STC as approachable, friendly, and non-threatening. Could change the wording of the note to say "Need help? Use the Guide" or "If you need more information, please use the Guide or call toll free..."</p>
Census Package	<p>Respondents did not comment about the census package. A few respondents stated that the plastic bag could be confused with "junk mail".</p>	<p>Using a clear rather than an opaque plastic bag would make the questionnaire title and government identification logos more visible and readily distinguishable from promotional material.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
<p>Statistics Canada's Image</p>	<p>Most respondents demonstrated a high level of respect for the Census, and for the work conducted by Statistics Canada.</p> <p>Some did not associate the census with Statistics Canada, but rather as "just another government form, like income tax".</p>	<p>A greater awareness of the Census in association with "real people" who work at Statistics Canada would be helpful.</p> <p>Also, the benefits of census information to Canadians could be emphasized.</p>
<p>Logo Options</p>	<p>Most respondents in both Toronto and Ottawa chose the Maple Leaf logo as their 1st choice (See Appendix, Cover #4). Many said that this logo immediately said "Canada" or "Canadian" to them. Some said it was the only logo that indicated to them that the questionnaire was the "Canadian Census", and that they felt "as a Canadian, they should 'Count' themselves in".</p> <p>A few participants chose the "cut-out of two people" design as a first choice, but could not really describe this logo as anything other than showing two people together. One person said it reminded them of the "ParticipAction symbol" (See Appendix, Cover #1).</p> <p>Respondents' second choices were between the logo on Cover #1 (the two people) and the one on Cover #3 (three people, flag design). One respondent said #3 looked like "Three people rising up in the air to be counted", but did not see a flag design in it at all.</p> <p>Even though some respondents thought it was "cute" or "light and funny", the "Mushroom" logo was seen as "Inappropriate" or "Not serious enough for the 1996 Census" (See Appendix, Cover #2).</p>	<p>If a new logo is chosen for the 1996 Census, most respondents suggested that the Maple Leaf was the most appropriate one. The logo should provide an "up-dated, professional look" to the 1996 Census.</p> <p>Most respondents thought that it was important to have a logo on the cover, and when the NCT cover (see appendix, #5) with no logo was given as an alternative, most respondents chose a cover with a logo.</p> <p>Some respondents said that the logo was not necessary. When asked to elaborate, it was explained as a cost issue: "If it is going to cost a lot of money, then no logo would be better".</p> <p>The logo should demonstrate that the Census represents "all Canadians". It should illustrate a modern, professional image.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Cover Page and Colour	<p>Most respondents only briefly scanned the cover page, then began with Step 1.</p> <p>Three participants in Ottawa turned the cover page and began the questionnaire at Step 2. When asked if they purposely did not answer Step 1, the respondents said they did not see it, and that they would not hesitate to fill in the information if they had noticed it.</p>	<p>Move Step 1 to page 2, above Step 2, or move it higher up on the cover page.</p>
	<p>Respondents preferred the Dusty Rose colour of the Logo cover options in comparison to the brown of the 2A. They thought that the rose colour was "softer", "more upbeat and modern looking".</p> <p>Respondents did not like the Brown colour of the 2A form saying it looked "too dull", "old fashioned" or "too bureaucratic".</p>	<p>Colours should provide a soft, but professional image that is up-to-date and modern looking.</p>
2A Form Only Français au verso/English on reverse	<p>Respondents had no problems finding the English side of the questionnaire. Some respondents commented that the two different colours for English and French sides was helpful.</p> <p>A few respondents tore their completed English form apart from the un-used French portion before placing it in the return envelope.</p>	<p>Some respondents commented that if the 2A form was perforated so that only the completed portion was mailed back to STC, money could be saved in postage.</p>
Office Use Only	<p>Officé Use Only was not a problem. However, some respondents commented that it should not be at the top of the front page.</p>	<p>Move this section to the top of the back page of the NCT questionnaire. For the 2A form, separate the unused English or French versions as applicable and have this section on the last page, upside down to facilitate filing.</p>
	<p>Most of the Toronto respondents commented that the "2A" identification in the Office Use Only space should be less conspicuous.</p>	<p>Remove the bold on the "2A" identification and change to an outline rather than a solid font.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Recycled Paper Symbol	<p>2A: The symbol was disregarded since it blended in with the Office Use area. Most respondents did not know what the symbol represented, but when told what it was for, most said it was an important message to convey.</p>	<p>The symbol should not be placed in the same area as the Office Use Only section.</p>
	<p>Respondents in Ottawa stated that it should be more obvious on the front cover.</p> <p>Those interviewed in Toronto thought it was not important enough to be on the front, stating that most participants know/assume that government forms are printed on recycled paper.</p>	<p>It is difficult to see the shape of the symbol inside the black circle, therefore it should be a bit larger and should have an accompanying message "Printed on Recycled Paper".</p>
	<p>NCT: Respondents did not notice the Recycled paper symbol at the bottom of the last page. When asked what the symbol meant to them, most did not know what it meant.</p>	<p>See above suggestions.</p>
Statistics Act and Obligation	<p>Respondents were not familiar with the "Statistics Act". However, they said they knew that "everyone has to fill out the census". They felt obligated and would not hesitate to complete the questionnaire.</p> <p>No one read the back of the census package envelope, but were re-assured about confidentiality, and had a better understanding of the Statistics Act when they were prompted to read it.</p>	<p>Respondents said that this note "disappeared into the Office Use Only space above it".</p> <p>When discussing the different cover options (See Appendix) respondents preferred the notes inside the coloured box with the logo since they were more obvious.</p>
Confidential When Completed	<p>Most respondents did not notice the note on the cover saying it "disappeared into Office Use Only".</p>	<p>More emphasis on the Statistics Act and Confidentiality is needed in promoting census participation.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Confidentiality (continued)	<p>Respondents in Toronto believed in the confidentiality of the census and generally understood what STC means by confidential.</p> <p>There was less consensus in Ottawa than in Toronto, with half believing and half not believing in confidentiality. Most Ottawa respondents understood what STC means by confidential. A few commented that "there is no such thing as confidential" because of computer technology, and people "breaking into" computer systems.</p>	
Statistics Canada and Federal Gov't. Form Logos	<p>There were varied opinions in both Toronto and Ottawa concerning the positioning and highlighting of the "Statistics Canada/Statistique Canada" and the Federal Government "Canada" logos.</p> <p>Most participants interviewed in Toronto preferred them without the solid, coloured bar, but a few participants felt the bar made the logos stand out better.</p> <p>About half of the Ottawa respondents preferred these identifiers with the bar, while the other half said the cover looked better without the bold bar as in the cover options (see Appendix).</p> <p>When choosing the position of these, on their first choice from the cover options (see Appendix, covers 1 - 4), about half of both the Toronto and Ottawa respondents preferred these at the bottom of the page with the white background, while the other half said they would look better, or stand out more at the top of the cover.</p>	<p>No consensus on the position or the use of bold with these, but respondents said that it was important for them to see this government identification so that they knew the questionnaires were official, Canadian government forms.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Title, Date and Preferred Font Styles	<p>Respondents said it was important and would be helpful to them to have "To be completed May 14, 1996", and "Count Yourself In!" as the title.</p> <p>Having the "1996 Census of Canada" was also considered important.</p>	<p>Considered as important information therefore include "To be Completed May 14, 1996", "1996 Census of Canada" and "Count Yourself In" on the cover page.</p>
	<p>When comparing the style of the lettering of titles, most participants preferred the bold, block font style used in cover option #4. Others chose the bold, italics style of cover #3, "Count Yourself In!" (see Appendix).</p>	
	<p>Two respondents in Ottawa confused "Census" with the word "consensus".</p>	
Message From the Chief Statistician	<p>Most participants did not read the message. When asked to read it, respondents generally said that it was an important message and that it should be on the front cover of the questionnaire.</p> <p>Many people felt that it should be more personalized. Some respondents preferred the signed message on the cover options rather than the unsigned copy on the 2A form.</p>	<p>Respondents preferred the darker font of the message on the cover options.</p>
Step 1 Cover Page	<p>Generally no problem completing Step 1, however, 3 Ottawa respondents missed Step 1 altogether. They did not see it on the cover and began the questionnaire at Step 2. Respondents had no objections to providing their address and telephone number.</p>	<p>Move Step 1 to page 2 before Step 2, or move Step 1 up higher to a more obvious position on the cover.</p>
	<p>Only a few respondents commented they did know what "lot and concession" meant.</p>	<p>A few respondents suggested that the answer category at No. and street should be "No. and street/lot and concession" using a slash, consistent with "Province/territory".</p>
	<p>Some respondents printed the Province directly following the City rather than in the designated space.</p>	<p>Make "City, town..." and "Province/territory" all one answer block.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
How to Complete the Form	Many respondents commented that they were searching the cover, and/or the Guide for some obvious instructions on how to complete the questionnaire, and hesitated or were frustrated when they did not find them.	Many Toronto respondents and some of those interviewed in Ottawa said the "How to instructions on the Guide cover should be much more obvious". It would be easier to begin right away without hesitation if "How to complete the form instructions" were on the cover of the questionnaire.
Step 2 List Persons pg. 2	Many respondents had difficulty deciding who Person 1 should be. The instructions "Begin the list with..." were not always read or understood.	Simplify the wording of the "Begin the list with..." instruction. Use words commonly used in everyday, spoken English. For example, change "other persons" to "other people". Since people tend to read what is bolded, bold this instruction as well.
	<p>Most respondents did not read the instructions "Include", "Do not include" unless they felt they had to. Most people did not have a problem listing members of their household.</p> <p>Some respondents who did need these instructions commented they would have preferred to have read them before printing the list of household members.</p>	Half of the respondents said to place the "Include", "Do not include" instructions above "Begin the list with an adult...", and half said to place it directly above the list of Persons 1 to 10.
	Most respondents read the instruction "Don't forget to include yourself", or included themselves even if they did not see this message.	

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Guide and CHL Note, bottom of pg. 2	Most people did not see this note. Some respondents commented that throughout the questionnaire, all coloured, bold lettering should be in black, bold lettering and larger whenever possible.	Many respondents commented that they read what was in bold letters. Notes would stand out more if the coloured bold was changed to black, bold lettering for all notes and instructions throughout the questionnaire.
	Respondents who completed the 2A form were asked if they wanted to use the CHL, after reading this note, "where would they look for the telephone numbers?" All but one looked for them in the Guide rather than on page 6 of the questionnaire.	Add page 6 "of this questionnaire" to the note.
	A few participants described their impressions when reading the note as making them "feel stupid" suggesting that "dummies who need help" should "use the Guide or call us toll free...". They commented that they did not want to appear unintelligent by calling and asking a "stupid question".	One respondent suggested that the message would be less threatening if it was reworded perhaps as "when you need help..." rather than "if you need help...". This would be less intimidating suggesting that everyone rather than just "dummies" need help completing the form.
Step 3 Exclusions from Step 2 pg. 3	Generally no problem, however, a few people did not mark an answer category. When asked, respondents stated since they felt the question did not apply to them, they did not think it was necessary respond.	Move the "For example:..." up to directly follow the question mark, so that it is part of the question. Then move the answer categories closer to the question so that they are more obvious.

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Step 4 Exclusions from Step 2 pg. 3	<p>Most respondents read the question two or three times, but did not have a problem understanding whether or not it applied to them. Some would prefer to have "Yes or No" answer categories.</p>	<p>Change to a question format rather than a statement, such as "Are all persons in this household:.....Yes or No", with an instruction if yes do not complete the questionnaire.....".</p>
Step 5 Temporary Residents pg. 3	<p>No problem. Most respondents did follow the skip instruction. Some participants stated that they read Q6 anyway since they were curious, or did not want to miss something that applied to them.</p>	
Step 6 Exclusion of Persons, pg. 3	<p>This step did not apply to any of the respondents interviewed in English as they were to skip Step 6. Some respondents who read this step out of curiosity did not know why they should skip it. One respondent thought a question with "Yes or No" would be easier to understand. See Step 4.</p>	<p>See suggestions for Step 4.</p>
Step 7 Agricultural Holding pg. 3	<p>No Comments.</p>	
Step 8 Instruction Copy Names, and the Note pg. 3	<p>No problem with Step 8, but most respondents did not see the Note "If there are more than six persons..." In some cases because it did not apply to them, but mainly because they immediately turned the page when they began reading Step 8 "Turn the page...". Some people said when they briefly saw the bold "more than six..." they stopped reading since it did not apply to them.</p>	<p>Some respondents felt the instruction at Step 8 was not necessary as they could "figure out for themselves to turn the page!" and that it would be more helpful to see the Step 8 symbol as Q1. Steps should be instructions and Question numbers should only be used for questions.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
<p>Step 8 (continued)</p>	<p>Respondents who had more than 6 people in their household did not ask for a second questionnaire. One respondent with 9 household members attempted to answer all the questions for the 3 remaining people in the "Comments" section.</p>	<p>Simplify and shorten the note by removing "enter the first six on this questionnaire", since respondents saw this as obvious.</p> <p>Move the note, or repeat it as a reminder, in the coloured, empty space across the whole top section of page 5, in between the names of persons 3 to 6 and above the relationship answer categories "Son or daughter of both..."</p>
<p>Q1 Name pg. 4</p>	<p>No Comments.</p>	
<p>Matrix Format and Skips</p>	<p>Understood by most of the respondents. However, respondents answering for 4 or more people answered some questions across the page rather than down the matrix.</p> <p>Some respondents switched erratically from using the matrix downward format to answering across the page depending on the complexity of the questions.</p> <p>A few respondents would first quickly scan the questions on each page, answer the questions that were the quickest and easiest, and then would go back to the remaining ones that required more effort. This could be why some respondents followed some of the skip instructions sometimes but completely missed others altogether.</p>	<p>Some respondents said there should be clear instructions stating "Answer the questions on each page, for one person at a time, down the page, rather than across". The down arrows should be larger and more obvious. Some participants did not notice or recognize the symbols as down arrows. One person thought they were just a decoration.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
<p>Matrix and Skips (continued)</p>	<p>There was very little consistency observed regarding questions with skips that were always missed. This varied from respondent to respondent.</p> <p>Most respondents in Toronto had no problem following all of the skips, while many of those interviewed in Ottawa missed skip instructions more often.</p> <p>(Skip instructions for applicable questions are discussed if problems were observed.)</p>	
<p>Q2 Relationship to Person 1 pg. 4</p>	<p>For Toronto respondents, this question caused some initial confusion, but they were able to figure it out after thinking and working through it, person by person.</p>	
	<p>Most Ottawa respondents were also able to complete it but seemed frustrated trying to figure out what the appropriate answer categories were. The "Other" category examples were confusing and seen as relating to all of the question rather than just to the "Other" response category.</p>	<p>Having a pre-marked "X" for Person 1's relationship to Person 1 is an improvement, but does not completely solve the problem.</p>
	<p>Some respondents in Ottawa had difficulty answering this question from the perspective of Person 1, when they themselves were Person 2. This caused some confusion especially when trying to figure out what to print in for "Other". For example, one person was not sure how to specify her "Foster Mother's relationship to Person 1 - her husband". This is a rare case, but none the less was frustrating for the respondent.</p>	<p>Some additional instruction as to what respondents should do next would also be helpful. Could say "Continue with Q3 Date of Birth, for Person 1" in bold lettering below the pre-marked "X".</p> <p>Emphasize with a bold instruction that those completing the form who are not listed as Person 1, to mark relationships from Person 1's perspective.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q3 Date of Birth pg. 4	<p>Generally no comments. However, very few people saw the note "If exact date is not known,...". Even those who did not know exact birth dates of room-mates did not read or look for further instructions. When asked, they said they "would leave it blank for now, then ask their room-mate(s)" for the information.</p> <p>2A heading "Date of Birth" above answer boxes for Persons 1 to 6 was seen as helpful by most respondents.</p>	<p>Change the note to bold lettering so that it is more obvious.</p>
Q4 Sex pg. 4	<p>No Comments.</p>	
Q5 Marital Status pg. 4	<p>Generally no comments, however, some respondents did not answer this question for their children.</p>	<p>Add a bold instruction under, or as part of the question: "Answer for all people listed as household members, even if not applicable".</p>
	<p>Some Ottawa respondents found it frustrating and/or a burden to answer 3 separate questions (Q2, Q5 and Q6) related to marital or relationship status.</p>	<p>Define legally married as not including common-law relationships.</p> <p>At Q6 begin the question with: "If not legally married, is this person...".</p>
Q6 Common-law pg. 4	<p>No problem for most respondents, but some participants did not answer "Yes" or "No" for themselves and/or for their children since they felt it was not applicable. Some participants were frustrated being asked this question after having answered "legally married" to the previous Q5.</p>	<p>Have an instruction: "Answer for all people in household, even if not applicable".</p>
	<p>Most respondents said that the definition of Common-law was helpful when they did not know what common-law meant. Respondents did not read the definition if they felt they did not need to.</p>	

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
<p>2A Q7 Language pg. 4</p>	<p>Some Toronto respondents did not want to mark "Neither English nor French" for other adults, or for young children in the home not yet at school. They wanted the opportunity to print in an "Other, specify" since other persons in the household spoke another language not listed. They wanted to identify their own language, but the form did not allow them to do this.</p> <p>Some commented that English and/or French are "no longer the only languages spoken in Canada".</p> <p>Respondents with very young children (under 1 or 2 years of age) did not know how to answer this question.</p>	<p>Change the question to the same format as Q9 of the NCT questionnaire, with Other - Specify answer blocks.</p> <p>Since respondents did not check the Guide on their own, add a brief instruction for them to answer for children as well.</p>
<p>2A Note "Turn the page..." Bottom pg. 4</p>	<p>Most respondents in Toronto did read this note and turned the page...while those in Ottawa did not see the note at all. Approximately half of all respondents said that the note was not needed since they would automatically turn the page to look for the next part of the questionnaire.</p>	<p>Larger font, if the note is necessary.</p>
<p>2A Step 9 Dwelling Definition pg. 6</p>	<p>Most respondents hesitated and had to really think about exactly what the question was asking.. Many did not read the definition of a dwelling, but it was helpful when needed/or when it was read.</p>	
<p>2A H1 Who Pays? pg. 6</p>	<p>Respondents in Toronto read and followed the instruction "If more than one...", while some Ottawa respondents did not see it, therefore did not always mark more than one when applicable.</p>	<p>Bold, black letters and incorporate as part of the question.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
2A H1 (continued)	<p>It was not clear whether or not room-mates or boarders should be included. "Who pays" was interpreted by some respondents as "who pays the actual expenses" and by others as "who contributes" by paying rent as a room-mate for example.</p>	<p>Data quality suffers if questions are not interpreted consistently, therefore a clearer explanation of who should be included is needed.</p> <p>Clarify what is meant by "Who pays" by adding "contributes through rental charges to such payments..." to the "If..." instruction.</p>
2A H2 Owned or Rented? pg. 6	<p>Generally, respondents answered this question appropriately. There was some confusion since respondents did not know what "even if no cash rent..." meant. Some respondents questioned this or said rent was paid by "cheque".</p>	<p>Respondents said "even if no cash rent is paid" should be removed.</p> <p>Loosing too many to capture a few: Data quality may suffer by making the question overly complicated for the majority of respondents, when trying to capture this for the very few that "no cash rent" applies to.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
<p>NCT Form Only:</p> <p>Q7 Activity Limitations Pg. 6</p>	<p>Generally no problem. However, some Ottawa respondents commented that it was difficult to determine what would be considered a "long-term" condition. A few were reluctant to make a subjective assessment of another person's condition. Especially for a condition that was not limiting most days, but could be very limiting other days or in different situations.</p>	<p>Respondents suggested a clearer definition and/or examples of what would be considered a long-term condition.</p>
	<p>When prompted to check the Guide for more information it did not answer the question. There is no definition at Q7 for "long-term condition", only at Q8, which respondents did not read.</p>	
	<p>Respondents had difficulty answering 7.(b) "at school or at work". It was not clear, if they did not attend school or did not work, that "not applicable" was the appropriate response category. Most participants in this situation marked "No".</p>	<p>Repeat "at home" and "at school or work" above the response categories so that they are in the direct vicinity of the responses.</p> <p>A few suggested having Q8 first a skip instruction for those who answered "No". Then ask Q7 as 3 separate questions to make each separate situation clearer.</p>
<p>NCT Q8 Long-term Disabilities pg. 6</p>	<p>Respondents did not have a problem answering but commented that the "Activity Limitations" section was repetitive. A few respondents in Ottawa found this frustrating and burdensome. Especially when they were not sure if they, or another person in the household would be considered as limited. They wanted to know why they had to answer what they considered to be the same question over again four times.</p>	<p>Ask Q8 first and have a skip instruction for "No".</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
NCT Q9 Conversational Level of Languages pg. 6	<p>Respondents in Toronto had no problems, other than not being sure how to answer for their very young children (see 2A Q7 above).</p> <p>Some Ottawa respondents questioned the accuracy of their ability to assess if they or others in their household could speak their second language well enough to "conduct a conversation". They found this to be too vague. A few questioned the consistency of responses that could be collected from one household to the next.</p>	<p>Provide a clarification of "well enough to conduct a conversation". When prompted to check, the Guide confused some by saying "Report all languages understood". Not clear if they should report a language that they understood but did not speak well. Needs to be more clearly specified, preferably as part of the question, in bold, rather than as a note.</p>
Q10 Language Spoken Most Often pg. 6	<p>No Comments.</p>	
Q11 1st Language pg. 6	<p>No Comments.</p>	
Heading Socio-Cultural pg. 8	<p>Respondents did not understand this heading, but once they read the questions that followed it was clearer to them.</p>	<p>Change the heading to "Cultural Background Information" since the term "Socio-" is not commonly used by the general public.</p>
Q12 Born where? pg. 8	<p>No Comments.</p>	
Q13 Citizenship pg. 8	<p>One respondent commented that they did not know what "by naturalization" meant. However, since "Canada, by birth" was not applicable, the correct response was completed and understood.</p>	<p>Could include an explanation of "by naturalization", but it is not really needed since the correct response was clear to participants who were not citizens of "Canada, by birth".</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q14 Immigration pg. 8	An Ottawa respondent objected to the wording "granted the right". It seemed condescending to word a definition using status-laden terminology. There was also an objection to "by immigration authorities...". When asked to elaborate, it was explained that this implied that it was the people ("authorities"), rather than Canadian immigration policies that make immigration to Canada possible.	Change the wording of the definition to "...a person authorized by Canadian immigration policies to live in Canada permanently, but who is not...".
Q15 Year Landed Immigrant pg. 8	No Comments.	
Q16 Ancestors pg. 8	All respondents asked how many generations should be considered. Most did not use the Guide. When prompted to use the Guide, their question was not answered. Some respondents had difficulty fitting all of their responses into the blank area, since including more than one generation.	Change "ancestors" to parents, or grand-parents depending on how much information is required.
	One respondent asked why "Canadian" was only fifth on the list. Commenting "It should be the first one!!"	List in alphabetical order.
Q17 Aboriginal Person pg. 10	Most respondents had no problems, followed the skip, but were frustrated having to answer N/A aboriginal questions 3 times.	Put aboriginal questions together and allow non-aboriginal people to skip to Q18.
	Some respondents felt that the aboriginal question should be included as answer categories in Q18.	Include in Q18 answer categories.

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q18 Visible Minority pg. 10	There were contradictory and mixed feelings expressed by a few of the respondents. There were no refusals to answer this question, though a couple of respondents wondered why it was being asked saying it was "nobody's business what colour my skin is".	Make the note more obvious. Print in bold, black lettering and move closer to the question. List the response categories alphabetically. Change the categories "White" and "Black" to "Caucasian" and "African" with examples.
	Most respondents did not see the note. When asked to read it, a few objected to employment equity initiatives, while a few others said that the note was not important to them and it could be removed.	A few commented that the note could be removed.
	An Ottawa respondent felt rather strongly that the list of response categories should be presented in a neutral order.	List the response categories in alphabetical order.
Q19 & Q20 Indian Band/Registered pg. 10	Respondents had no problems answering these, however they found it frustrating to have to answer 3 questions that were N/A to them.	
Step 9 Instruction pg. 12	Most respondents did not see this Step Instruction "because it blends into the white background". The first thing they read was either the bold "Mobility" heading or, directly Q21. A few respondents that read the note, turned the page and completely forgot, therefore answered the questions for their children anyway.	Have the instruction on the coloured background. Add reminder instructions on the following pages.
Q21 Location 1 Yr. Ago pg. 12	No Comments.	

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q22 Location 5 Yr.s Ago pg. 12	No Comments.	
Q23 At School for Last 2 Months pg.14	Most respondents had no problem and followed the skip.	
Q24 Language of Courses pg. 14	When applicable, no problem.	
Q25 Education Obtained pg. 14	<p>Some Toronto respondents educated outside Canada, did not include Secondary/high school because Britain, for example, does not award certificates or equivalents for secondary school. The instruction "or equivalent", in the 2nd response category, was not interpreted as "even if no certificate given", therefore some respondents educated of outside Canada left this category blank.</p> <p>When prompted to check the Guide, respondents found it did not answer their question.</p>	<p>Clearly specify that respondents should include completed equivalents even if no diploma was received.</p> <p>An "Other, specify" response box was also suggested. This would allow participants to report other qualifications that do not apply to the response categories provided.</p>
	<p>Some Ottawa respondents could not fit in some professional qualifications into one of the categories given, such as Licences that may have required up to 3 years of course work to obtain (Insurance Underwriter's Licence).</p>	<p>Include an "Other, specify" category.</p>
	<p>Some Ottawa respondents read the question as asking for their highest level of education. They commented that that is the way this kind of question is usually asked.</p>	<p>Since respondents attention is drawn to bolded lettering, bold "What certificates" so they do not assume that the question is asking for highest level of education. Add a bold reminder of this to the answer category section.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q25 (continued)	Respondents wanted to provide a complete description of all education, not just that which had been completed. Some participants in Ottawa were frustrated having to put "None" for their teenagers who only had "one more year to go" to graduate, or to not include their university education that was "almost completed".	Have a "near completion, specify" option for those who insist on including all education.
Q26 (a) to (d) Unpaid Work pg. 16	There were mixed feelings towards this question. A few respondents found it burdensome and time consuming, especially for those with more than 3 persons in the household. Some respondents who were working in the home full time, were pleased to see that unpaid work and volunteer activities were included in the census.	One respondent commented that there were "too many" choices. The last two response categories could be dropped. Perhaps a "30 hours or more" category could be used instead.
Q27 Volunteer Activities pg. 16	Most respondents had no problem answering this question since for at least half of them, the applicable response was "None". However, a few respondents with room-mates found it difficult to answer this question for others in the household.	Remind respondents to ask others in the household for applicable response categories.
	For a few participants, there were indications of response burden since the examples did not specifically address their situation. One respondent was not sure if "helping in a child's school" should be included in Q26 (b) or in Q27.	
	Two respondents stated that the examples were "too long" and not necessary.	Shorten the length of the question. Simplify, or remove the examples.
Q28 (a) & (b) Hrs. Worked Last Week pg. 18	At least half of the respondents did not see the "Go to Q34" skip instruction and became frustrated trying to answer questions 29 to 33.	Larger font for the skip instruction. Move the "Go to..." closer to the response box so that respondents will see it when writing in their answer.

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q28 (continued)	Some respondents read "self-employment" at the end of the question, did not read the "Include" instructions and inappropriately answered "None".	Bold the include instructions.
	For Q28 (b), retired respondents and those on temporary layoff had difficulty. They became frustrated when they missed the skip instruction and attempted to answer Qs 29 to 32. They did not go back or notice the skip instruction on their own.	Remove the dash and have the "Go to..." directly follow the "Yes". Use a larger font if possible. One respondent suggested asking an initial question with possible responses of "employed, on temporary lay-off, or retired" then allow participants to skip out on questions that are not applicable to them.
	Some respondents in Ottawa did not read all of the include instructions and did not see "working for wages", therefore answered incorrectly as "None".	Bold key words in each of the include statements, such as "family farm", "own business", and "wages".
	One respondent misinterpreted the question as "how many hours worked per day last week" instead of "how many hours" worked last week, then answered "8" in the response box.	Re-word the question as "How many hours last week...", or use bold lettering for key words in the question.
Q29 Absent from Work pg. 18	No Problem when the question was applicable to the respondent's situation. However, a few retired participants were not sure how to answer this question. Even after reading the Guide when prompted to do so, it was clear "why" they should answer but not how they should answer.	Add an instruction explaining how retired persons should answer.
Q30 New Job Last Week pg. 18	No Comments.	

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q31 Looking for Work pg. 18	No Comments. Skip was followed when applicable.	
Q32 Available to Work pg. 18	No Comments.	
Q33 Last Worked pg. 18	When applicable, most respondents missed the skip and were confused/some were a bit frustrated when they attempted to continue at Q34. After going back, most saw the skip, while some just quickly skimmed through questions 37 to 45 without answering them until they reached Q46.	Add a reminder at Q34 to go to Q46 if Q34 not applicable. Move "Go to..." to immediately follow the response category.
Note for Qs 34 to 43 pg. 20	Most respondents did read the note before answering Qs 34 to 43.	Even though most participants did read the note, some thought the note would be more visible if in bold, black print.
Q34 Work Place pg. 20	No Comments.	
Q35 Kind of Business, Industry or Service pg. 20	Respondents commented that Qs 35 to 38 were too repetitive. Many participants confused "kind of business" with "kind of work" and were not sure how to answer these questions.	Remove Q37 since Q38 "duties" would describe the "kind of work".
	Most people did not read the examples, but even when they did, it was not clear to them what the question was asking, especially when the examples did not apply to their own situation.	Include fewer examples. Use bold font for "Give full description".
	A few respondents thought that they were to print in the actual category of either "Business", "Industry", or "Service".	Remove "industry or service". Having just "Kind of Business" would be less confusing.

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q36 General Industry pg. 20	<p>Some respondents had difficulty deciding which industry category to mark, when the correct response was not immediately obvious to them.</p> <p>Some participants, who chose the "other" response category, said that they were not sure if it was applicable. When asked to elaborate, or state why the "Other" category was not appropriate, a few respondents said that since their type of work did not "fit into any of the examples" given, they did not think choosing "Other" would be the proper response.</p> <p>A few respondents did not know what a "general industry category" was. However, they said they understood it after reading through the response categories.</p>	<p>Remove the list of examples given for "Other".</p> <p>Include separate categories for Service Industry, Food and Beverages, or Travel and Tourism Industries.</p>
Q37 Kind of Work pg. 22	<p>As stated for Q35, many participants confused "kind of business" with "kind of work" and were not sure how to answer these questions. Respondents found them burdensome and repetitive.</p>	<p>Remove Q37 and obtain this information from Q38.</p>
Q38 Duties pg. 22	<p>Respondents stated that this was just a repeat of what they had previously answered for Q37. Most people commented that this section was too repetitive.</p>	
Q39 Working for/ Without Pay pg. 23	<p>No Problem. Most respondents followed the skip instructions.</p>	
Q40 Incorporated pg. 24	<p>No Comments.</p>	
Q41 Work Language pg. 24	<p>No Comments.</p>	

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
<p>Q42 Work Address pg. 24</p>	<p>Most respondents did not know their postal code for their work address.</p> <p>Many said they would look this up and add it in later.</p>	<p>Emphasize the necessity for complete and accurate information. Add to the "Please enter..." note "including the Postal code" in bold lettering.</p>
<p>Q43 Usual Transportation to Work pg. 26</p>	<p>Generally respondents had no problem answering this question. Some participants who used multiple methods of transportation and/or changed methods from season to season, had to hesitate to decide which method they "usually" used.</p>	<p>Some suggested that they would prefer to mark as many as applicable.</p>
<p>Q44 Weeks Worked pg. 26</p>	<p>Some respondents in Toronto and most respondents in Ottawa did not read the "Include..." instructions, therefore did not include paid holidays or sick leave. They answered "50" or "48" weeks worked last year instead of 52.</p> <p>When asked why they answered the way they did, respondents said that they read the question, assumed it was easy and straight forward, and then answered it without reading the include instructions.</p>	<p>Move the "Include..." instructions above the question and use bold lettering. Or bold "Include..."</p>
	<p>Some respondents missed the skip instruction "Go to Q46" or the instruction "Continue with..."</p>	<p>Move both of these instructions to directly follow, or to be as close as possible to the response categories.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q45 Work F/T or P/T pg. 26	<p>A few respondents who had two part time jobs did not know if they should indicate full time or part time. When asked to elaborate, respondents said they thought the question was classifying the type of work, rather than classifying in terms of the number of hours worked.</p> <p>When asked to read the Guide for further information, respondents still did not understand, even if they worked part time, if they worked 30 hrs. or more/week, they should indicate that they worked full time.</p>	<p>One respondent commented that more and more people today work more than one part time position. Clarify in the question or in a bold instruction that it is the number of hours worked/week that is the key to answering the question.</p> <p>Specify that if working in more than one part time job totalling 30 or more hours/week, respondents should answer full time.</p>
Q46 (a) - (k) Income pg.28	<p>Most respondents answered "Yes" or "No" and included estimated figures when appropriate. Generally respondents seemed frustrated trying to figure out how to respond to this question.</p> <p>No one objected to reporting this information.</p>	
	<p>All respondents provided estimates. Some said they would check for exact amounts later and make corrections, but most said they would give rounded estimates only. No "Cents" were reported.</p>	<p>Remove "Cents" from response boxes, or emphasize that exact amounts including cents are required.</p>
	<p>Most respondents had to read the actual question more than once, or twice.</p> <p>Some commented that the response of "No" did not fit when answering for each section separately. By the time respondents began reading (a) and (b) they had completely forgotten what the original question was asking.</p>	<p>Simplify the wording of the question.</p> <p>Change "No" to None, or word each of (a) to (j) as questions rather than statements.</p>
	<p>For Q46 (g) and (h), some respondents read only the bold or the first line of each statement, therefore did not see examples and often missed applicable sources of income.</p>	<p>Use bold lettering for the examples.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q46 (continued)	Two Ottawa participants interpreted a loss as meaning that they have "lost income in comparison to last year because of 'Rae Days'". They thought that decreases in income because of cut backs should be included as a loss.	Clearer explanation or examples of when a loss should be indicated would be helpful.
	<p>One respondent in Ottawa did not understand that "all sources" in the instructions referred to (a) to (k) below.</p> <p>Only a few respondents did not mark "No" when applicable. Two participants were completely inconsistent as sometimes they marked "No" when needed, and sometimes they did not.</p> <p>One Ottawa respondent marked "Yes" where an actual figure was required. Since the person indicated that other family members would be asked to complete their own portions of the form, this was not a critical problem in this case.</p>	<p>In the instructions, change to "for all sources below" or to "(a) to (k) below".</p> <p>In the instructions, remove the "bullets", use bold and a larger font, and move the instruction section closer to the left, directly lined up with the number "46".</p>
	A Respondent with RRSPs was not sure if accumulated interest was to be reported at (h), even if no money had been withdrawn from the RRSP plan.	Add a "do not include..." or "include RRSP interest accumulated" to (h) .
	A few retired respondents entered their pensions at (a) as wages instead of at (i). Once they read (i) they made corrections without being asked to do so.	Since in today's economy there are more retired people than there are farmers, change (i) to follow (b).
	At Q46 (k), respondents did not understand why there was a "Yes, No, Loss" response required. Most marked "Yes", while some respondents just indicated their total income. No one indicated a Loss.	Change at least (k) to "What is this person's total income...?" Question format rather than a statement is easier to answer here.

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q47 Rent/Mortgage Paid by? pg. 30	<p>Respondents in Toronto read and followed the instruction, while some Ottawa respondents did not see it, therefore did not always mark more than one when applicable.</p>	<p>Bold, black letters and incorporate as part of the question.</p>
	<p>It was not clear whether or not room-mates or boarders contributed. "Who pays" was interpreted by some respondents as "who pays the actual expenses" and by others as "who contributes" by paying rent as a room-mate.</p>	<p>Clearer explanation of who should be included is needed. Clarify what is meant by "Who pays" by adding "contributes through rental charges to such payments..." to the "If..." instruction if room-mates are to be included.</p>
Q48 Own or-Rent Dwelling? pg. 30	<p>Many respondents answered correctly and did not have any comments or problems.</p>	
	<p>There was some confusion for those who "Rent" their dwelling. When asked to elaborate, they said they did not understand what "even if no cash rent is paid" meant. Most marked "Rent" correctly, but a few people were not sure how to respond. They wondered if "no cash rent" meant those who pay their rent "by cheque".</p>	<p>Remove "even if no cash rent is paid". Could be confusing, or losing too many participants in this question, for the few that this situations actually applies to.</p>

Questionnaire Items	Respondents' Problems and Comments	Respondents' Suggestions
Q49 Who Completed the Form pg. 30	No Comments.	
2A Step 10 NCT Step 11 Postage Paid Envelope pg. 31	<p>All but one respondent chose the proper envelope.</p> <p>Most respondents said they would fill out the questionnaire the same day they received it so that they would not forget about it, rather than wait for the date indicated on the cover.</p> <p>Respondents said they would send the form in late if they missed the date indicated on the cover. They felt that it was more important to be included in the census, even if they were late, rather than to not be included at all.</p>	<p>"This postage-paid envelope" should be in bold, block letters so that it is more obvious.</p>
Comments Section and Last Page	<p>Most participants said they would not use the Comments section. Only 2 respondents used this area while being interviewed.</p>	<p>Leave only a very small section for comments as on the 2A questionnaire.</p>

Appendix

Cover Options

OFFICE USE ONLY

2A

Prov.	FED No.	EA No.	VN	TD <input type="checkbox"/>	DC <input type="checkbox"/>	Ref. <input type="checkbox"/>	Form 3 <input type="checkbox"/>	1.
Hind No.	Form type 1	No. of persons	Questionnaire No.	UD <input type="checkbox"/>	FR <input type="checkbox"/>	OR <input type="checkbox"/>	Coll. <input type="checkbox"/>	2.
			<input type="checkbox"/> of <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	TR <input type="checkbox"/>	Other/Miss. <input type="checkbox"/>		



This information is collected under the authority of the Statistics Act (P.L.C. 1996, c. 319) and must be provided by law.

CONFIDENTIAL WHEN COMPLETED**MAY 14 · COUNT YOURSELF IN!****A message from the Chief Statistician of Canada**

The information collected by the 1996 Census is essential to planning Canada's future as we prepare for the twenty-first century. Your answers will be kept strictly confidential — but when combined with the replies of all other Canadians, they will provide the information necessary for a better understanding of our country and our different communities. The results of the census are used in making informed decisions at a national, provincial and local level. Your help is vital in this national endeavour. Please complete your census form by following the steps and mail it back on May 14.

Thank you for your cooperation.

Ivan P. Fellegi
Chief Statistician of Canada

**STEP 1****Begin here by printing your address**

No. and street or lot and concession

Apt. No.

City, town, village, Indian reserve

Province/territory

Postal code

Area code

Telephone number

Turn the page and continue with **STEP 2** ➔

OFFICE USE ONLY

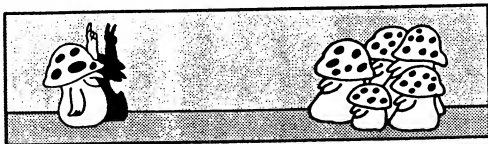
2A

Prov.	FED No.	EA No.	VN	TD	DC	Ref.	Form 3	1.	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Hind No.	Form type	No. of persons	Questionnaire No.		UD	FR	DR	Coll.	2.
	1				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/> of <input type="checkbox"/>		M	TR	Other/Miss.		
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		



This information is collected under the authority of the Statistics Act (P.L.C. 1986, c. 319) and must be provided by law.

CONFIDENTIAL WHEN COMPLETED



Census • May 14 1996

Count Yourself In!

A message from the Chief Statistician of Canada

The information collected by the 1996 Census is essential to planning Canada's future as we prepare for the twenty-first century. Your answers will be kept strictly confidential — but when combined with the replies of all other Canadians, they will provide the information necessary for a better understanding of our country and our different communities. The results of the census are used in making informed decisions at a national, provincial and local level. Your help is vital in this national endeavour. Please complete your census form by following the steps and mail it back on May 14.

Thank you for your cooperation.

Ivan P. Fellegi
Chief Statistician of Canada



STEP 1

Begin here by printing your address

No. and street or lot and concession

Apt. No.

City, town, village, Indian reserve

Province/territory

Postal code

Area code

Telephone number

Turn the page and continue with STEP 2 →



Statistics Statistique
Canada Canada

Canada

OFFICE USE ONLY

2A

Prov.	FED No.	EA No.	VN	TD <input type="checkbox"/>	DC <input type="checkbox"/>	Ref. <input type="checkbox"/>	Form 3 <input type="checkbox"/>	1.
				UD <input type="checkbox"/>	FR <input type="checkbox"/>	DR <input type="checkbox"/>	Coll. <input type="checkbox"/>	2.
Hind No.	Form type 1	No. of persons	Questionnaire No. 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>		M <input type="checkbox"/>	TR <input type="checkbox"/>	Other/Miss. <input type="checkbox"/>	
				3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>		



This information is collected under the authority of the Statistics Act (P.S.C. 1995, c. 519) and must be provided by law.

CONFIDENTIAL WHEN COMPLETED



Census - May 14 1996 Count Yourself In!

A message from the Chief Statistician of Canada

The information collected by the 1996 Census is essential to planning Canada's future as we prepare for the twenty-first century. Your answers will be kept strictly confidential — but when combined with the replies of all other Canadians, they will provide the information necessary for a better understanding of our country and our different communities. The results of the census are used in making informed decisions at a national, provincial and local level. Your help is vital in this national endeavour. Please complete your census form by following the steps and mail it back on May 14.

Thank you for your cooperation.

Ivan P. Fellegi
Chief Statistician of Canada



Begin here by printing your address

No. and street or lot and concession

Apt. No.

City, town, village, Indian reserve

Province/territory

Postal code

Area code

Telephone number

Turn the page and continue with STEP 2 →



Office Use Only

[illegible]

This information is collected under the authority of the Statistics Act (R.S.C. 1985, c. S19).

CONFIDENTIAL WHEN COMPLETED

Statistics
CanadaStatistique
Canada

Canadă

National Census Test

To be completed November 8, 1993

A message from the Chief Statistician of Canada

For more than 300 years, the census has provided important information about life in Canada. Preparations for the 1996 Census are now under way. By participating in this National Census Test, you will be helping Statistics Canada ensure that the census continues to produce reliable data about how our population is changing, how we live and work, and other information essential for planning Canada's future.

The National Census Test is taken under the authority of the *Statistics Act*, which requires everyone to provide the information requested. The same Act guarantees that information you provide in your census test questionnaire will be kept confidential. By answering the census test questions, you will be playing an important part in the development of the next Census of Canada.

Thank you for your cooperation.


Ivan P. Fellegi
Chief Statistician of Canada



Begin here by printing your address

No. and street or lot and concession

Apt No.

[illegible]

11

City, town, village, Indian reserve

Province/territory

Postal code

Area code

Telephone number

--	--	--

--	--	--

--	--	--

--	--	--

--	--	--	--

Turn the page and continue with STEP 2 ➔

RECHERCHE COGNITIVE:
CONCEPTION DES QUESTIONNAIRES 2A ET 2B
DU RECENSEMENT DE 1996

RAPPORT SUR LES ENTREVUES
MENÉES EN FRANÇAIS À MONTRÉAL ET À OTTAWA

Statistique Canada

Février 1994

I - INTRODUCTION

L'objectif de ce projet est d'étudier le comportement et les difficultés des répondants au moment de remplir les questionnaires 2A et du Test du recensement national. Pour ce faire, 60 entrevues à domicile, 20 entrevues en zone d'observation et deux groupes de discussion ont été menés à bien par le Centre de Recherches Contemporaines et Statistique Canada.

Ce rapport présente les observations de 30 entrevues à domicile menées en français par Statistique Canada. Quinze se sont déroulées à Montréal, le reste dans la région d'Ottawa. Pour chacune de ces régions, 7 questionnaires du Test du recensement national et 8 questionnaires 2A ont été remplis. Les répondants ont été recrutés selon certains critères: sexe (50% homme, 50% femme), âge (30% de 20 à 34 ans, 30% 35 à 49 ans, 30% 50 à 65 ans), éducation (faible niveau), situation sur le marché du travail (70% employés), ethnie (quelques immigrants), situation des particuliers diversifiée.

Le rapport est présenté sous la forme d'un tableau pour en faciliter la consultation. La dernière colonne montre quelques suggestions provenant des répondants. Ces suggestions, selon eux, amélioreraient la compréhension des questions. Par contre, ces suggestions sont limitées par le niveau de compréhension des dits répondants au moment de remplir le questionnaire. Donc il se peut que ces propositions soient incongrues ou même contradictoires.

II - OBSERVATIONS GÉNÉRALES

1) La loi du moindre effort

De façon générale, les répondants remplissent le questionnaire le plus vite possible. Ils lisent seulement ce qu'ils jugent nécessaire, i.e. les premiers mots de la question posée ou les mots en caractères gras et les premiers choix proposés ("On n'est pas chez le notaire!"). Dès qu'une réponse est sélectionnée, ils passent à la question suivante. S'ils n'arrivent pas à répondre, ils relisent l'énoncé de la question et les notes, exemples ou définitions qui parfois suivent l'énoncé. Cette façon de procéder explique pourquoi plusieurs aiguillages ne fonctionnent pas. Il est donc primordial de développer un questionnaire plus VISUEL.

2) Appréciation générale des questionnaires 2A et 2B

Les répondants ont trouvé le questionnaire 2A simple et rapide à remplir. Il n'y avait pas la même unanimité pour le questionnaire 2B. De plus, le questionnaire 2B contient plus de mots et d'expression inconnus (naturalisation, contre rémunération, traitement, etc) et de questions jugées indiscretes et superflues (travail non rémunéré, revenu, etc). Pour faciliter le travail du répondant, il y a un évident travail de simplification à accomplir, surtout pour le questionnaire 2B.

Ceci implique des mots plus simples dans des phrases plus courtes.

3) Guide et CHL

Presque personne n'utilise le guide et le service d'aide téléphonique ne serait utilisé qu'en dernier ressort après le guide, la famille et les amis.

4) Confidentialité et obligation

La plupart des répondants ne croient pas en la confidentialité et pensent que l'information se transmet entre ministères par système informatique. Par contre, ils ne pensent pas que leurs nom et adresse seront divulgués par Statistique Canada.

Rares étaient les répondants sachant que chaque citoyen est obligé par la loi de répondre au questionnaire du recensement. De mentionner clairement cette obligation sur le questionnaire ne semble pas poser de problème.

5) Note sur l'utilisation du masculin

La note concernant le genre utilisé dans le questionnaire du recensement n'est pas lue et après lecture n'a soulevé aucun remous. Les répondants disent que les parenthèses alourdissent le texte.

6) Qui inscrire?

Qui inscrire et dans quel ordre? Les instructions de l'étape 2 ne semblent pas répondre facilement à ces questions.

7) Matrice

La plupart des répondants ne suivent pas la matrice du questionnaire (en répondant par personne plutôt que par sujet), bien qu'ils trouvent le système intéressant (évite les redondances).

8) Problèmes systématiques

Les questions "relation avec la Personne 1", "nombre d'heures de travail", "nombre de semaines de travail", "revenu", "l'origine ethnique", "limitations d'activités" et l'instruction de l'étape 9 ont posé des problèmes à la plupart des répondants.

9) Transfert linguistique

Dans la région d'Ottawa, plusieurs francophones auraient préféré remplir leur questionnaire en anglais pour éviter une "mauvaise traduction" et des "gros mots" et pour aller plus vite.

III - TABLEAU DES RÉSULTATS

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Livraison	La livraison des questionnaires dans des sacs de plastique doit être faite avec beaucoup de soin pour que les questionnaires ne soient pas confondus avec de la propagande laissée aux portes.	Utiliser un plastique de meilleur qualité avec une identification sur le sac même (ex: "recensement").
Présentation du questionnaire	Quelques répondants se sont plaints: - de la qualité du papier du questionnaire 2A: les pages 2 et 3 restent collées ensemble; - de la pliure au milieu des pages du questionnaire 2B, plus marquée à cause de l'épaisseur du document, ce qui gêne lorsqu'un cercle à cocher s'y trouve (Q8 et Q13).	
Page couverture	Le message de M. Fellegi La majorité des répondants ne lisent pas le message de M. Fellegi car: - son contenu n'est pas nécessaire pour remplir le questionnaire, - les répondants disent savoir à l'avance ce qu'il contient (Pourquoi le recensement?), - les répondants ne veulent pas perdre de temps, - les répondants ne savent pas qui est le "Statisticien en chef du Canada". Le titre n'accroche donc pas.	Changer le titre du message pour quelque chose de plus personnalisé tel que "Un message pour vous", "Attention", "A lire". Mettre le texte plus foncé.
	Image de Statistique Canada La plupart des répondants préfèrent que l'on mentionne Statistique Canada plutôt que le gouvernement fédéral: image plus apolitique, plus de confiance aussi en termes de confidentialité.	Mettre en caractère gras "confidentiel", "nous avons absolument besoin de vous".

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
	<p>Réservé au bureau</p> <p>L'espace réservé au bureau placé en haut de la page dérange plusieurs répondants.</p>	<p>Mettre cet espace sur la dernière page du questionnaire</p>
	<p>La Loi sur la Statistique</p> <p>Personne ne connaît cette loi, mais ils l'associent intuitivement avec l'obligation de remplir le questionnaire.</p>	
	<p>Confidentialité</p> <p>Peu croit en la confidentialité. En fait chaque répondant a sa propre conception de ce qu'est la confidentialité. Pour certains, il suffit pour briser la confidentialité, qu'une autre personne lise le questionnaire; pour d'autres les statistiques pourraient simplement dévoiler des résultats les touchant de trop près dans leur vie privée. Mais ces craintes n'empêchent personne de répondre au questionnaire: "Je n'ai rien à cacher!".</p> <p>Il est évident pour les répondants que les fichiers de Revenu Canada sont liés avec ceux de Statistique Canada. De les contredire à ce sujet paraît même douteux. De croire que les fichiers sont liés n'implique pas nécessairement que l'on ne croit pas en la confidentialité. Certains donnent implicitement au gouvernement une "permission spéciale d'accès à l'information" qu'ils ne donnent pas au citoyen "ordinaire".</p>	<p>Il serait bon d'ajouter que les données confidentielles sont utilisées pour l'établissement de statistiques globales et anonymes.</p>

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
	<p>Obligation</p> <p>Les répondants ne savent pas qu'ils sont obligés par la loi de répondre au questionnaire. Ils le font plutôt par devoir de citoyen.</p> <p>Ils sont rassurés d'apprendre que les employés de Statistique Canada sont aussi passibles de sanctions en divulguant des données confidentielles.</p>	<p>Le message d'obligation peut être plus apparent. Le texte à l'endos de l'enveloppe de dépôt devrait également se trouver à l'endos de l'enveloppe d'envoi. Il est plus probable que le message y soit lu.</p>
	<p>Fiabilité des résultats</p> <p>Plusieurs répondants mettent en doute la fiabilité des résultats parce que "les autres" peuvent remplir leur questionnaire en donnant de fausses informations. Ces autres sont désignés comme étant des immigrants ou des personnes faisant du marché noir et voulant cacher leur situation réelle. En révélant cette opinion, les répondants avouent encore une fois qu'ils ne croient pas en la confidentialité.</p>	<p>Mettre l'emphasis durant la campagne publicitaire précédant le recensement sur l'importance d'inscrire l'information réelle en insistant sur l'aspect confidentiel des résultats.</p>
	<p>"Confidentiel une fois rempli"</p> <p>Personne ne voit cette note.</p>	<p>Mettre la note en plus gros caractère, sur fond de couleur, comme dans le cas des maquettes de logos (voir annexe). L'inscrire près de l'étape 1 "Commencez ici..."</p>

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
	<p>"Ces renseignements sont recueillis en vertu de la Loi sur la statistique"</p> <p>Personne ne voit cette note. La plupart des répondants trouvent que c'est une bonne idée de rajouter "La loi vous oblige à les fournir". Mais encore là, ce n'est pas visible, surtout pour les personnes âgées.</p>	<p>Souligner ou mettre en caractère gras "La loi vous oblige à les fournir".</p>
	<p>Comment remplir le questionnaire</p> <p>Il est important pour les répondants de savoir comment remplir le questionnaire avant de commencer (doit-on mettre des croix ou des crochets).</p>	<p>Transférer de la page couverture du guide à la page couverture du questionnaire (ou au début de la page suivante), les instructions aidant le répondant à remplir le questionnaire.</p>
	<p>"English on reverse"/"Français au verso" (2A seulement)</p> <p>Personne ne voit la note. Certains répondants francophones remplissent leur questionnaire en anglais, soit parce qu'ils ne voient pas le côté français ou soit parce qu'ils lisent mieux en anglais. Cela n'est pas relié à la façon dont le questionnaire est plié.</p>	<p>Mettre la note en plus grosses lettres.</p>
	<p>Logos</p> <p>De façon générale, les répondants trouvent qu'un logo sur la page couverture est plus attirant que la présentation formelle des deux barres. Il n'y a pas d'unanimité dans le choix des logos. La feuille d'érable est le logo préféré dans la région d'Ottawa (9 sur 16) alors que seulement 4 personnes l'ont choisi à Montréal.</p>	<p>Un nouveau logo devrait être proposé qui fasse plus l'unanimité par son originalité tout en étant "sérieux".</p>

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
	<p>Il semble que le recensement a besoin de projeter une image sérieuse. Par contre certains répondants sont très réfractaires à ce logo le qualifiant de dépassé, d'ennuyeux.</p> <p>Les champignons ont été appréciés par une minorité (1 à Ottawa, 3 à Montréal), car ils font "enfantin" ou encore "militaire". La réaction est toujours extrême: soit on aime soit on déteste.</p> <p>Trente pourcent des répondants de Montréal ont préféré en deuxième choix le logo appelé "Participe-Action" (il représente deux adultes en train de bouger). Personne ne remarque que ces personnes sont dessinées sur un drapeau. Le deuxième choix de la région d'Ottawa est allé au dernier logo (3 personnes sur une feuille d'érable), avec 30 % des voix, bien qu'il semble un peu énigmatique pour beaucoup de répondants. Vingt pourcent l'ont préféré à Montréal.</p> <p>En termes de lettrage: le "soyez du nombre" en grosses lettres italiques est préféré par la majorité des répondants.</p> <p>Pas de problème avec les couleurs. Parfois le bleu turquoise passe pour être un peu agressif, par contre d'autres aiment son contraste.</p>	

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Guide	<p>La majorité des répondants n'utilisent pas le guide ou le consultent seulement dans des cas sérieux d'incompréhension. Par contre certains liront le guide avant même de commencer à remplir le questionnaire.</p> <p>L'idée de ne pas avoir de guide pour le questionnaire 2A ne dérange personne.</p>	
Téléphone	<p>Pratiquement tous les répondants consulteraient le guide ou des amis ou de la famille avant d'appeler la ligne 1-800 car:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ces numéros 1-800 sont toujours engagés; - on ne veut pas écouter un répondant; - on ne connaît personne. 	<p>Organiser le système téléphonique de telle sorte que l'on puisse laisser un message expliquant le problème. Une personne pourrait par la suite retourner la réponse par téléphone.</p> <p>Indiquer l'information 1-800 sur la page couverture (2A/2B).</p> <p>Publiciser la ligne téléphonique (ce qu'elle est, comment elle fonctionne).</p>
Etape 1	Pas de problème. Pas de réticence à donner son numéro de téléphone ou son adresse.	
Note sur le masculin	Pas de problème. La plupart des gens ne la lisent pas, la note étant pratiquement invisible. Après lecture et discussion, les répondants sont indifférents. Ils préfèrent ne pas avoir de parenthèses dans le texte pour l'utilisation du féminin.	Mettre la note en lettres noires ou en caractère plus foncé pour qu'elle soit plus visible.

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Etape 2	<p>La plupart des répondants trouvent malcommode de lire les instructions "Inscrire", "Ne pas inscrire" après avoir répondu à la question. De plus, le fait que ce soit placé après indique que les instructions sont de moindre importance.</p> <p>Certains répondants ne savent pas si on doit inclure les enfants. Cela est dû à une certaine confusion avec les élections et au fait que l'on n'associe pas nécessairement les "autres personnes" aux enfants.</p> <p>Quelques répondants se sont inscrits après leurs enfants. "Commencez par inscrire les noms et prénoms des adultes mariés ou en union libre, puis ceux des autres adultes et enfin ceux des enfants." serait plus clair. Il semble évident pour les répondants que l'on commence avec P1 puis P2, etc.</p> <p>Bien que les répondants se soient tous inscrits, la note "N'oubliez pas de vous inscrire" n'est pas toujours lue.</p>	<p>Il semble plus logique de mettre le bloc de réponses après les instructions.</p> <p>Remplacer "Inscrire" par "Qui inscrire?" pour personnaliser les instructions.</p> <p>Garder le caractère gras pour les mots importants.</p> <p>Préciser l'expression "autres personnes". De cette façon, on pourra voir que les enfants de moins de 15 ans sont inclus et qu'ils sont inscrits après les adultes.</p> <p>Mettre la note "N'oubliez pas.." en lettres majuscules.</p>
Note sur le Guide et le téléphone	<p>Peu de personnes voient cette note.</p> <p>Dans le questionnaire 2A, on réfère à la page 6 sans mentionner qu'il s'agit du questionnaire.</p>	<p>Déplacer cette note sur la page couverture près de la phrase "Commencer à..".</p> <p>Rajouter "du questionnaire" au bout de la note de la page 2 du questionnaire 2A.</p>

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Etape 3	Parfois des membres du ménage déjà mentionnés à l'étape 2 sont ré-inscrits à l'étape 3. A l'appui, cette personne ayant 2 chambreurs étrangers, a ré-inscrit ces 2 noms à l'étape 3 en voyant l'exemple "un chambreur qui a un autre domicile".	
Etape 4	Les répondants trouvent un peu difficile de lire tout ce contenu pour ne rien cocher. Ils préféreraient une réponse "oui/non". Certains se demandent pourquoi les "ambassadeurs" sont à part et qu'ils doivent recevoir le même traitement que le reste de la population. Parfois certains répondants pensent qu'il s'agit des Forces Armées du Canada.	1) Remplacer "Si.." par "Est-ce que..?"
Etape 5	La question est difficile à interpréter pour les étudiants ne résidant pas chez leurs parents. Tout est à savoir quel est leur domicile habituel. La fréquence de visite au domicile parental semble influencer la réponse. Entre alors en jeu l'interprétation du terme "temporairement". "...ailleurs au Canada", est parfois lu "...ailleurs qu'au Canada" De plus les répondants hésitent à dire qu'un domicile ailleurs sur la même rue par exemple, puisse être qualifié comme étant "ailleurs au Canada".	Mettre "au Canada" en majuscules.
Etape 6	Pas de problème.	

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Etape 7	<p>Deux cas se sont présentés où la personne exploite une ferme à l'extérieur du Canada. La question ne spécifie pas quoi faire dans cette situation.</p> <p>Une personne a coché "oui" en pensant "non", parce que "non" vient habituellement en seconde place.</p>	<p>Rajouter "au Canada" à la fin de la phrase.</p> <p>Le questionnaire n'est pas cohérent dans sa présentation de "Oui/Non". Si "non" doit apparaître en premier lieu, inscrire oui et non côte à côte.</p>
Etape 8	<p>Beaucoup de répondants ont trouvé cette étape inutile et prêtant à confusion. Comme l'information est répétée à Q1, on croit qu'elle est différente ce qui n'est pas le cas. Certains même ne la comprennent pas: "Au haut de la page suivante" ne veut pas dire clairement "tourner la page" comme indiqué dans le questionnaire anglais.</p> <p>La note pour les ménages de plus de 6 personnes n'est pas ou partiellement lue. Après avoir lu cette note des répondants auraient inscrit l'information reliée aux personnes 7 et plus à la section "observations", sans demander un deuxième questionnaire.</p>	<p>Une flèche suffirait à indiquer qu'il faut tourner la page. La Question 1 mentionne déjà de transcrire les noms de l'étape 2.</p> <p>Raccourcir la note et la mettre près de la personne 6, à la page 5. Ainsi seules les personnes concernées liraient la note.</p>
Matrice	Bien que les répondants aient quelques problèmes pour comprendre comment fonctionne la matrice par personne, ils trouvent que c'est une idée qui évite la redondance.	Pour aider les répondants à mieux voir les blocs par personnes, chaque bloc pourrait être encadrés d'une ligne plus foncée.

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Cohérence de la présentation des exemples et des instructions	La présentation des exemples et des instructions à travers le questionnaire n'est pas cohérente: parfois en italique avec des points (Q2) parfois non (Q3). De plus, la présentation utilisée à Q2 pour un exemple, est la même que celle choisie pour des instructions essentielles à la compréhension d'autres questions (ex: Q28, Q44). Donc, des répondants ne lisent pas ces instructions pensant qu'il s'agit d'exemples.	Homogénéiser la présentation des exemples et des instructions. Il est nécessaire de classer les instructions en établissant le lien qu'elles ont avec leur question.
Q1: Nom	Pas de problème.	
Q2: Lien avec la Personne 1	<p>La majorité des répondants ont de la difficulté à comprendre comment fonctionne la Q2. Ils ne cochent pas Personne 1, lisent d'abord l'exemple dans l'espoir d'y trouver plus d'informations. La Q2 demande d'identifier la relation de chaque personne avec la Personne 1 mais aucun lien ne peut être identifié entre Personne 1 et Personne 1. Ce qui explique l'hésitation des répondants surtout s'ils vivent seuls.</p> <p>Peu de répondants saisissent que l'exemple n'est valable que pour le choix "Autre", car on y réfère sous une orthographe différente "autres", ce qui n'est pas le cas dans le questionnaire anglais.</p> <p>Il n'est pas sûr que l'expression "partenaire non marié/e" soit comprise comme "partenaire en union libre". Le terme "partenaire" pour certains répondants fait appel à une relation d'affaires.</p> <p>L'expression "bru et gendre" n'est pas comprise par tous les répondants.</p>	<p>Enlever soit le cercle à cocher à côté de Personne 1.</p> <p>Mettre Q3 et Q4 avant Q2 pour aider le répondant à assimiler le concept que 1 colonne = 1 personne. Q5 suivrait logiquement avec Q2.</p> <p>Changer la formulation de l'exemple pour permettre l'utilisation du mot "Autre" identique à celle du choix de réponses.</p> <p>Choisir une seule expression "union libre" ou "non marié" pour plus de cohérence entre Q2 et Q6.</p> <p>S'assurer que le terme "partenaire" est le plus adéquat.</p>

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Q3: Date de naissance	Pas de problème majeur. Personne ne lit la note "Si la date...". Certaines personnes recopient par erreur une partie de la date de l'exemple dans leur propre date.	Mettre une date plus invraisemblable: 01 01 1999.
Q4: Sexe	Pas de problème.	
Q5: Etat matrimonial	<p>Plusieurs répondants ne cochent pas "célibataire" pour les enfants, l'état "matrimonial" ne s'appliquant à leur point de vue qu'aux adultes.</p> <p>Un commentaire a été émis sur l'ordre des choix de réponses: Pourquoi "célibataire" se trouve à la fin?</p> <p>Aucun commentaire sur le fait que seulement choix "veuf ou veuve" était au masculin et au féminin.</p>	<p>Rajouter "Y compris les enfants" à côté de célibataire.</p> <p>S'assurer que le choix "célibataire" soit listé dans l'ordre approprié pour éviter une sous-énumération.</p>
Q6: Union libre	<p>Un seul commentaire de réprobation "Le gouvernement encourage à la débauche". Autrement, la question est claire et les répondants sont satisfaits de la définition, bien qu'elle ne soit pas appropriée pour les couples homosexuels.</p> <p>L'expression "cette personne" est jugée singulière surtout par les personnes vivant seules.</p> <p>Plusieurs répondants se sont demandés pourquoi "union libre" ne se trouvait pas dans la question sur l'état matrimonial. "Pourquoi dire qu'on est divorcé (p.ex.) si on vit actuellement en union libre?"</p>	Remplacer dans la définition "comme mari et femme" par "comme couple".

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Q7: Limitations d'activités	<p>Cette question est sujette à interprétation. Chaque répondant a une perception personnelle de ce qu'est d'être limité. Elle peut varier d'un endroit à l'autre (maison versus travail). A la question "Si vous aviez une jambe dans le plâtre, seriez-vous limité?", certains répondent oui et d'autres non. La Q7 est interprétée comme étant sur une base temporaire, cela au moment de remplir le questionnaire.</p> <p>Personne ne comprend "Sans objet".</p>	<p>Préciser s'il y a lieu une période de référence.</p> <p>Inverser Q8 et Q7. Si quelqu'un dit "oui" à Q8, il pourrait ne pas répondre à Q7.</p> <p>Remplacer "Sans objet" par une expression plus claire.</p>
Q8: Limitations d'activités	<p>Certains répondants trouvent qu'il s'agit d'une répétition de Q7. D'autres disent qu'il s'agit d'un handicap permanent, contrairement à Q7. Par contre l'idée de "longue durée" ne signifie pas nécessairement "permanence".</p>	
Q9: Connaissance des langues	<p>Il y a interprétation de l'expression "soutenir une conversation". En général, les répondants diront qu'il faut être capable d'émettre ou de recevoir un message.</p> <p>"Qu'est-ce qu'on écrit pour les bébés" est revenu plusieurs fois.</p>	
Q10: Langue parlée à la maison	<p>Pas de problème en général. Un répondant immigrant ne savait pas s'il devait mettre espagnol ou français pour ses enfants, ces derniers parlant français entre eux et espagnol avec leur parents.</p>	
Q11: Langue maternelle	<p>Pas de problème. Confusion possible entre "parler" et "comprendre".</p>	
Q7 du questionnaire 2A: Langue	<p>La question est bien comprise. Il n'y a eu que quelques commentaires que le choix "anglais et français" présente l'anglais en premier.</p>	

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Q12: Lieu de naissance	Pas de problème. Un commentaire sur le Nunavut non listé.	
Q13: Citoyenneté	Plusieurs répondants ne comprennent pas le terme "naturalisation".	
Q14: Immigration	Pour un citoyen naturalisé, il n'est pas clair que l'on demeure immigrant reçu. Un des répondants dans cette situation a été offusqué de se sentir encore étiqueté comme immigrant.	
Q15: Année d'immigration	Pas de problème.	
Q16: Origine ethnique	<p>Beaucoup de confusion entre les concepts d'ancêtres (jusqu'où remonter?), d'origine ethnique (qu'est-ce que ça veut dire?), d'identité ("je suis francophone") et de nationalité ("je suis canadien").</p> <p>Certaines personnes pensent que ça ne concerne que les immigrants, surtout avec les questions précédentes.</p> <p>Plusieurs répondants inscrivent une identité linguistique plutôt qu'une origine ethnique.</p> <p>D'autres, ne connaissant pas leur origine ethnique, inscrivent "canadien", se disant que leur famille est au Canada depuis au moins quelques générations. Certains auraient inscrit une autre origine s'ils n'avaient pas vu "canadien".</p>	Intervertir les questions pour que l'origine ethnique ne soit pas placée après l'immigration. Pourrait être après le lieu de naissance.

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Q16 (suite)	<p>Un répondant d'Amérique centrale a inscrit "Métis" car plusieurs croisements ont eu lieu dans l'histoire de sa famille.</p> <p>Une remarque a été faite qu'aucun pays africain et latino-américain ne sont listés.</p> <p>Le terme "canadien" pose problème pour plusieurs personnes qui disent que ce n'est pas une origine ethnique. A ce point de vue, le guide contredit le questionnaire, ce qui ajoute à la confusion.</p> <p>Souvent les enfants héritent de l'exemple "canadien", quelque soit les origines ethniques des parents.</p>	<p>Ajouter un ou deux pays d'Afrique et d'Amérique Latine.</p> <p>Eviter que le guide et le questionnaire ne se contredisent.</p>
Q17: Autochtone	<p>Pas de problème. Un répondant d'Amérique centrale a coché "Métis". Le terme "esquimau" est mal perçu par les répondants connaissant sa signification ("mangeur de viande crue").</p>	
Q18: Race	<p>Pas de problème en général. Le choix latino-américain a été coché avec satisfaction par le répondant d'Amérique centrale.</p> <p>La note n'est pas plus lue mais devrait être plus explicite, pour que les répondants comprennent pourquoi il n'y a pas un groupe par exemple de "jaune" comme on le fait pour "blanc" ou "noir".</p> <p>Les répondants ne pensent pas nécessairement à utiliser "autre" dans le cas de sangs mêlés.</p> <p>Un Marocain a inscrit ses enfants comme "blanc" parce qu'ils "ont l'air blanc".</p>	<p>Mentionner plus clairement dans la note que les résultats de cette question permettront d'allouer des fonds à des programmes pour chacun des groupes listés.</p>

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Q19: Autochtone	Pas de problème. Un répondant se demandait si la "première nation" n'était pas plutôt représentée par les Québécois.	
Q20: Autochtone	Pas de problème.	
Etape 9	L'instruction "Répondez..." demeure invisible pour la majorité des répondants. Un répondant a lu "21 ans et plus" au lieu de "questions 21 à 46".	Ecrire cette instruction sur fond de couleur pour qu'elle puisse "faire partie" du questionnaire, au même titre que les questions.
Q21 et 22: Mobilité	Il arrive parfois que les répondants cochent le cercle 1 tout en inscrivant une réponse dans la boîte 4, ou encore inscrivent une réponse dans la boîte 4 en oubliant de cocher le cercle 3. Certains cochent le cercle 3 sans répondre à la boîte 4.	Dessiner une flèche entre le cercle 3 et la boîte 4. Insérer un espace entre le choix 3 et l'instruction "Inscrivez.."
Q23: Scolarité	Il n'est pas clair que les enseignants sont exclus. Les personnes suivant des cours par correspondance se sont inscrits.	Rajouter "en tant qu'étudiant" après "fréquenté" dans l'énoncé de la question.
Q24: Langue d'enseignement	Pas de problème	

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Q25: Diplôme	<p>Il est difficile pour un répondant ayant fait ses études à l'extérieur du Canada de trouver un choix approprié. Ainsi un des répondants a choisi diplôme supérieur au bacc. pour 6 années d'université.</p> <p>Certains ne cochent que le diplôme le plus récent.</p> <p>Pas clair qu'il s'agit uniquement des diplômes obtenus.</p> <p>Que faire avec un examen tel que le "TOEFL"? (il établit qu'un individu a un niveau d'anglais suffisant pour étudier dans une université américaine).</p>	
Q26: Travail non rémunéré	<p>Les répondants ont tendance à sous-estimer le nombre d'heures passées au travaux ménagers: ils inscrivent 5 à 14 heures car 15 à 29 semble énorme.</p> <p>Il y a parfois un doute sur le fait d'inclure ou non les heures à l'extérieur de la maison. "D'autres personnes" n'est pas toujours lu ou compris (ne veut pas nécessairement dire "à l'extérieur de la maison"). La plupart des répondants trouvent difficile d'évaluer le nombre d'heures passées à chacune de ces activités.</p> <p>Certains répondants trouvent qu'ils perdent leur temps à répondre à cette question, ou encore que cette question est moins importante que le reste du questionnaire.</p> <p>"Pourquoi est-ce que le gouvernement veut savoir ça?"</p> <p>Les exemples ont beaucoup aidé les répondants à comprendre les questions.</p>	<p>Ré-évaluer la fourchette d'heures proposée pour le choix "a".</p> <p>Mettre "membres du ménage et d'autres personnes" en caractères gras.</p>

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Q27: Bénévolat	La question est claire. Cependant certaines heures ne sont pas prises en compte: celles liées à un travail rémunéré mais qui ne sont pas payées (ex: entraîner l'équipe de football de l'école). Même chose dans le cas de sur-temps non rémunéré.	
Q28: Heures de travail rémunérées	<p>Le terme "contre rémunération" n'est pas compris par la majorité des répondants. L'expression est souvent interprétée comme "non rémunéré" à cause du mot "contre" qui donne une idée de négation, d'opposition. De plus l'instruction qui suit donne du poids à cette interprétation, le mot clef "salaire" n'apparaissant qu'en fin de liste. "Travail autonome" est également obscur.</p> <p>Le terme "salaire" tout au long du questionnaire apparaît accompagné de "traitement, pourboires et commissions". Certains répondants avec salaire seulement ne savent pas s'ils doivent cocher ce choix n'ayant eu aucun "traitement, pourboires ou commissions". Même situation aux questions 39 et 46.</p> <p>Les personnes ayant plus d'un emploi ne savent pas si on doit inscrire les heures reliées à tous les emplois.</p>	<p>Remplacer "contre rémunération" par "rémunéré"</p> <p>Remplacer "ou" par "et/ou" dans l'énoncé de la question.</p>

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Q28 (suite)	Le "passez à la question 34" est manqué par la majorité des répondants. Comme les questions suivantes peuvent encore s'appliquer, les répondants continuent à remplir les questions 29 à 33. La seconde option proposée (avec "aucune" en premier lieu) est plus logique et montre plus clairement le "passez à". Par contre dans cette seconde option, il est préférable d'avoir le 28b) comme une question indépendante (29).	Mettre "Passez à Q34" sur fond blanc, attaché au bloc de réponse. Prendre l'option 2 de la question 28 comme base d'améliorations futures.
Q29 à Q33: Personnes ne travaillant pas	Pas de problème.	
Q34: Entreprise	La note en bleu précédant Q34 est trop longue. Beaucoup de personnes ne la lisent que partiellement et il ne la garde pas en mémoire jusqu'à Q43 (ex: suggestion de cocher plus d'un choix à Q39). Le second carreau est énigmatique. Les répondants n'y répondent pas car ils ne comprennent pas ce qu'on cherche en demandant "section, usine..". Certains ont dit que ce qu'ils auraient pu mettre était trop spécifique à leur point de vue.	Simplifier la note (raccourcir le texte ou mettre par point).
Q35: Nature de l'entreprise	Qu'est-ce que c'est que la "nature" de l'entreprise?	
Q36: Secteur d'industrie	Certains répondants ne savent pas quoi cocher lorsqu'ils ne voient pas leur choix listé. Il n'est pas clair que "Autre" propose une liste ouverte. Il est parfois possible de cocher plus d'un choix (hôpital "provincial" et "autre").	Remplacer "p.ex." par "etc" en fin de liste du choix "Autre".

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Q37 et Q38: Genre de travail et fonctions	<p>Q37 et Q38 sont perçues comme étant une répétition l'une de l'autre. Il est difficile de distinguer le travail de ses fonctions.</p> <p>Les exemples accentuent la confusion. Ainsi le même exemple se retrouve dans les deux questions ("guide d'expéditions de pêche"). Concernant l'enseignement, un professeur pourrait dire que son travail (Q37) est d'enseigner les maths (exemple Q38) alors que ses activités (Q38) sont d'enseigner à des élèves du secondaire (exemple Q37).</p>	<p>Éliminer l'exemple "guide d'expéditions de pêche" de la question 37 ou 38 pour qu'il soit à un seul endroit. Choisir des exemples plus clairs.</p>
Q39: Type de rémunération	<p>Pas de problème. Certains ne font pas le "passez à".</p> <p>Certains ne veulent pas cocher "salaire" parce qu'ils ne reçoivent aucun des autres types de rémunération inclus dans le même choix.</p>	<p>Séparer "salaire" du reste des choix et avoir un autre choix pour "traitement, pourboires ou</p>
Q40: Incorporation	Pas de problème.	
Q41: Langue au travail	Pas de problème.	
Q42: Adresse au travail	<p>Peu de personnes lisent l'exemple et les notes dans la marge. Les répondants disent qu'ils savent écrire une adresse et qu'ils n'ont pas besoin d'instructions.</p> <p>Souvent les répondants n'inscrivent pas s'il s'agit d'une rue, d'un boulevard, etc.</p> <p>Peu de personnes connaissent le code postal de leur adresse de travail.</p>	<p>Rajouter en haut du bloc adresse "boulevard, avenue, etc.</p>

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Q43: Moyen de transport	<p>Peu de répondants voient la différence entre le choix 1 et 2.</p> <p>Dans l'éventualité d'un moyen de transport différent selon la saison, certains répondants auraient inscrit le moyen de transport utilisé au moment du jour du recensement.</p>	<p>Ecrire en caractère gras "conducteur" et "passager".</p> <p>Indiquer clairement si la période de référence est une année.</p>
Q44: Semaines de travail	<p>Beaucoup de répondants excluent spontanément leurs vacances. Si ils consultent les instructions, il n'est pas clair que les vacances doivent également être payées.</p> <p>Les personnes qui travaillent sur appel ont des difficultés à savoir comment compter leur semaines.</p>	<p>Changer le format des instructions pour que les répondants comprennent que ce ne sont pas des exemples.</p> <p>Rajouter le mot "payées" après vacances.</p>
Q45: Temps plein et partiel	Pas de problème mise à part les gens sur appel.	
Q46: Revenu	<p>Cette question est jugée comme étant trop privée, surtout que "les résultats sont déjà disponibles à Revenu Canada!". Le mot "source" n'est pas clair. Les gens l'associe avec "revenu" mais non avec "perte". De plus utilisé tel qu'il est dans l'énoncé "...subi des pertes des sources..." ne simplifie pas le travail du répondant.</p> <p>Les répondants lisent le plus souvent seulement la première ligne des instructions.</p>	<p>Proposer une échelle de revenus.</p> <p>Remplacer le mot "source" ou terminer la question après le mot "pertes".</p>

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Q46 (suite)	<p>Il n'est pas clair que dans le cas de pertes, on doive cocher un des cercles "oui" ou "non" en plus du cercle "perte". Doit-on également inscrire le montant des pertes?</p> <p>Certains répondants se demandent si le salaire devait être brut ou net.</p> <p>Pour quelques répondants il n'est pas évident que "Revenu total" veuille dire addition des montants.</p>	<p>Eclaircir les instructions: "Pour chaque choix, répondez "oui" si vous avez des revenus ou des pertes, ou "non" dans le cas contraire".</p> <p>Rajouter une flèche entre "Perte" et la boîte de réponse pour indiquer qu'un montant de perte peut y être inscrit.</p>
Q47: Logement	<p>La définition du logement "ensemble distinct de pièces d'habitation" n'est pas claire. De plus, pour les répondants de la région de Montréal ce mot peut prendre le sens plus étroit d'appartement locatif. Cependant, cela n'affecte pas la réponse, la question étant claire.</p> <p>Certains locataires vont cocher le choix 8 (personne qui ne vit pas ici) en plus du leur pour indiquer qu'ils ne payent pas l'électricité.</p>	
Q48: Logement	<p>Il est possible que les 2 choix soient cochés pour le même ménage dans le cas où le locataire remplit le questionnaire pour le propriétaire. Rien n'indique que le locataire ait à cocher le choix propriétaire. Par contre le questionnaire anglais est plus clair: "you or a member of this household" est seulement indiqué dans le choix d'une propriété. De plus, on y applique le choix "owned/rented" au logement plutôt que de l'appliquer à la personne "propriétaire/locataire".</p>	<p>Reformuler la question: "Est-ce que ce logement est - votre propriété ou celle d'un des membres de votre ménage ou - loué".</p>
Q49:	Pas de problème.	

SECTIONS	PROBLEMES	SUGGESTIONS DES RÉPONDANTS
Etape 11: Remerciement	Les répondants apprécient de se faire remercier bien qu'il ne soit pas nécessaire d'en faire une étape.	Insister sur le fait de poster le questionnaire.
Poster le questionnaire	<p>La majorité des répondants choisissent la bonne enveloppe sauf dans un cas. Cette personne a expliqué avoir choisi l'enveloppe ayant la même couleur que le questionnaire et indiquant la date à laquelle il fallait remplir le questionnaire.</p> <p>La plupart des répondants postent leur questionnaire même si la date est dépassée d'une semaine à 10 jours.</p>	<p>Mettre de la couleur sur l'enveloppe de retour et y ajouter "Veuillez remplir le questionnaire le 14 mai et le mettre.."</p>

**COMPTE RENDU DES OBSERVATIONS
DES ÉTUDES QUALITATIVES
FAITES À MONTRÉAL EN JANVIER 1994
POUR LE
QUESTIONNAIRE DU RECENSEMENT DE 1996**

Jean-Pierre Morin
Division des méthodes d'enquêtes sociales
Mars 1994

1. Introduction

Le présent rapport donne un compte rendu des observations que j'ai faites à Montréal du 24 au 27 janvier à l'occasion des études qualitatives du format du questionnaire prévu pour le recensement de 1996. En plus des entrevues individuelles qui ont eu lieu au Centre d'Études Contemporaines et à la résidence de personnes choisies, j'ai également

assisté à un groupe de discussion le mardi, 25 janvier. Les entrevues au CRC ont été faites par M. Luc Gauthier et les entrevues à la résidence des répondants par Mme Sandrine Prasil.

D'une façon générale, l'expérience s'est avérée très fructueuse et plusieurs problèmes ont été manifestés à l'occasion des observations et des discussions avec les répondants. La méthode des entrevues en profondeur est apparue particulièrement appropriée aux objectifs de l'étude et le choix des répondants par le CRC a permis d'entrer en contact avec des répondants de tous les milieux et d'âge, de sexe et d'occupation différents.

2. Général

Temps et fardeau de réponse. Il y a unanimité parmi les répondants pour trouver le questionnaire 2B très long à compléter, surtout évidemment si le ménage contient plusieurs personnes, alors que le remplissage du questionnaire 2A est perçu avec surprise comme un exercice aisé (la perception du recensement de la population est largement fondée sur le questionnaire 2B). Dans le cas du 2B, il est intéressant de noter qu'en général la frustration des répondants est causée par un nombre relativement restreint de questions. Il y a évidemment la question sur le revenu à cause de la nature privée et du niveau de détail des renseignements demandés ainsi que du niveau de langage très élevé de la question. Aussi, pour les personnes qui ont des emplois dans le secteur primaire ou secondaire ou plusieurs petits emplois simultanément ou par cycle, le niveau de détail des questions sur l'emploi suscite plusieurs commentaires négatifs. On peut noter également le cas intéressant des nouvelles questions sur le travail non-rémunéré. Si nous avons pu observer quelques réactions positives à ces questions, il arrive aussi que l'ampleur de la tâche (cas d'un répondant pour un ménage de plusieurs personnes) et le niveau de précision demandé (calcul des heures) indisposent les répondants. On peut noter que la position des ces deux questions avant les questions sur l'emploi pourrait causer une baisse (relativement au recensement de 1991) de la qualité des questions subséquentes sur l'emploi.

Loi du répondant. Il est apparu au cours des entrevues que le fondement du comportement des répondants et la cause de la plupart des problèmes observés réside dans la loi du moindre effort. Peu de personnes considèrent le remplissage d'un questionnaire comme un loisir agréable et, une fois convaincu de la nécessité de répondre, ils cherchent au fil des questions la voie qui, apparemment, les conduira le plus tôt possible à la fin. Et ils ont d'autant la liberté de le faire que le recensement est une des rares enquêtes sociales de Statistique Canada où le répondant remplit lui-même le questionnaire (au moins initialement). Ainsi, les répondants lisent le minimum de mots dans la question qui leur permettent de se faire une idée de ce qui est demandé et de la réponse qu'ils doivent apporter. Ils ne lisent pas les instructions, les définitions et encore moins le guide à moins qu'ils ne soient dans l'impossibilité de poursuivre.

Comme l'exprimait l'un des participants: "Quand on voit un questionnaire épais comme celui-là, Monsieur, on fait le minimum pour passer au travers le plus vite possible."

Naturellement, cette manière de procéder est la source de nombreuses difficultés et frustrations pour le répondant (notons que la plupart du temps la réponse à leurs critiques

est contenue soit dans une note soit dans le guide), d'erreurs de réponses plus ou moins importantes, de réponses uniques au lieu de multiples alors que les réponses multiples sont permises, et de non-réponse par faute de suivre correctement les aiguillages ou par incompréhension des choix de réponse.

Dans ce contexte, l'emploi des supports visuels destinés à aider le répondant (mots en caractères gras, mots en majuscules, lettres d'une couleur différentes, lettres en italique, signes ou encadrement, mots pour attirer l'attention: IMPORTANT, ATTENTION, À NOTER, etc.) est extrêmement important et son application doit être uniforme et circonspecte. On a fait remarqué que les conventions varient parfois d'une question à l'autre (par exemple, on n'utilise pas toujours les lettres en caractères gras dans une question (faut-il penser que certaines questions n'ont pas de mots ou d'idées importantes?), que les choix de réponses ne sont pas toujours présentés de la même façon (par exemple le choix "autre" avec ou sans cercle à cocher), que les exemples, les notes et les instructions ne sont pas toujours présentés de la même façon et que les instructions qui s'appliquent normalement sont parfois omises (par exemple les instructions "cochez un seul (ou plusieurs) cercle(s)") et que ces conventions ne sont pas toujours appliquées de la meilleure façon (par exemple, l'emploi des caractères gras (tout un paragraphe en caractères gras ou de mauvais choix de mots), mettre l'instruction pour les enfants de moins de 15 ans sur fond blanc et l'utilisation du bleu pour les instructions "cochez un seul (ou plusieurs) cercle(s)").

Confidentialité. Bien que plusieurs répondants ont manifesté des doutes ou de l'ignorance au sujet de la politique de confidentialité de Statistique Canada, il est apparu nécessaire de faire quelques distinctions à ce propos. En effet, le problème du bris de confidentialité peut prendre plusieurs formes. La première est une divulgation directe du nom et des informations fournies par le répondant. La très grande majorité des personnes rencontrées ont dit ne pas croire que cela pouvait arriver, du moins une transmission des informations au domaine public (la question particulière des frontières entre STC et le reste du gouvernement est souvent confuse ou controversée pour les répondants). La seconde est l'appariement des informations fournies avec d'autres informations déjà données soit à STC soit à un autre ministère fédéral. Dans ce cas, la plupart des personnes rencontrées sont persuadées que non seulement cela est possible, mais que cela est affaire courante au sein du gouvernement. L'exemple qui revient le plus souvent est la possibilité d'apparier les déclarations d'impôt au questionnaire du recensement¹. La troisième est la divulgation indirecte alors qu'un tableau détaillé de variables croisées pourrait révéler une information au sujet d'une personne avec des caractéristiques uniques. Aucune personne n'a mentionné ce problème.

¹ Il est intéressant de noter sur ce point que les personnes qui affirment cette possibilité d'appariement le font rarement dans une intention de suspicion ou de refus ("je ne vais pas répondre à la question du revenu car vous allez ensuite vérifier ma déclaration d'impôt") mais plutôt en se demandant pourquoi "nous" leur posons encore ces questions alors qu'ils ont déjà répondu lors de leur déclaration d'impôt.

Loi sur la statistique. Très peu de personnes ont entendu parler de la loi sur la

statistique. Également, très peu de répondants savaient qu'il y a obligation légale de répondre au recensement. Fait intéressant, la plupart ne s'objecteraient pas à ce que cette obligation soit indiquée clairement (avec les formes qui conviennent) sur la couverture du questionnaire et plusieurs pensent même que cela serait une bonne chose (ils disent que cela montrerait encore mieux le "sérieux" de l'enquête). Il est possible ici que nous soyons trop prudent sur cet aspect. D'ailleurs, un test récent au USBC a montré clairement que l'indication de l'obligation est la seule (parmi d'autres au sujet des bénéfices du recensement et de la confidentialité) qui entraîne une augmentation significative du taux de réponse.

Aiguillage (skip pattern). La question des aiguillages est un problème récurrent pour la plupart des répondants. Le problème se manifeste habituellement dans le sens d'un surplus de question, à savoir le répondant n'évite pas des questions qui ne le concernent pas (par exemple à la question 28, continuez à 29 après avoir indiqué des heures de travail). On a souvent tendance à prêter peu d'attention à ce genre d'erreurs car elles n'ont pas un impact direct sur la qualité des données. En effet, il s'agit de réponses reçues en trop et elles seront éliminées lors de la vérification de la base des données. Toutefois, une analyse à moins courte vue montre que ce problème est de première importance. D'une part, le fait de répondre à des questions qui ne sont manifestement pas pertinentes augmente fortement la frustration et le ressentiment des répondants vis-à-vis le recensement, surtout lorsque l'aiguillage aurait évité un grand nombre de questions (par exemple, à la question 28 et à l'étape 9). Cette réaction entraîne de la non-réponse et des erreurs de réponse supplémentaires qui affectent la qualité générale des données. D'autre part, puisque les recenseurs ont comme instructions de ne pas effacer les réponses reçues en trop et que la saisie des questionnaires s'effectue sur toutes les réponses reçues, il y a un coût important associé à ces erreurs compte tenu du grand nombre de questionnaires considérés. Dans ce contexte, il est donc important de trouver des correctifs.

Par ailleurs, il arrive aussi que le répondant évite des questions qui le concernent (par exemple à la question 28, passez à la question 34 après avoir répondu '0' dans la case réservée au nombre d'heures).

La cause principale de ces difficultés semble être le fait que beaucoup de répondants complète le questionnaire ligne par ligne (question par question) au lieu de colonne par colonne (une personne à la fois). De cette façon le répondant oublie lorsqu'il revient à la ligne suivante de procéder aux instructions de la ligne précédente. Cependant, le problème avec les aiguillages se manifeste également dans le cas où le répondant vit seul dans son ménage (à vérifier). Il apparaît donc que la "lisibilité" de l'instruction "Passer à..." est aussi une cause du problème.

Ce problème particulier pourrait être expliqué par la position de l'instruction dans la case réponse. En effet, nous avons observé une tendance à plus d'erreurs lorsque l'instruction "Passer à..." est placée à la ligne suivant la réponse (comme à la question 28 par exemple) plutôt que lorsqu'elle suit immédiatement la réponse (comme à la question 14 par exemple). Cette hypothèse pourrait être vérifiée directement avec les données du TNR. L'uniformisation de la présentation de l'instruction pourrait aider à améliorer la situation. On pourrait aussi considérer l'utilisation de flèches ou autres signes graphiques. Une autre approche utilisée dans certaines enquêtes est l'élimination de ces instructions et le recours

à un conditionnel à la question suivante. Par exemple, à la question 14, ne pas mettre les instructions après le "non" et le "oui" et commencer la question 15 par "Si oui, ...ou par "Si la personne est ou a été un immigrant reçu, ...". Cette approche est possible si la proposition conditionnelle peut être formulée en peu de mots et qu'il y a peu de questions à sauter après l'aiguillage. Quoiqu'il en soit, plus de recherche serait nécessaire sur ce point.

Matériel d'enquête. En général, les répondants ont mentionné peu de difficultés avec le matériel d'enquête que nous leur avons soumis lors des entrevues. Il n'y a eu aucune question au sujet de l'enveloppe ou de l'adresse de retour. Le sac contenant l'enveloppe et le questionnaire a donné lieu à plus de commentaires. Le problème couramment mentionné se rapportait au danger de confondre le sac avec un "Publi-sac" (sac distribué régulièrement aux portes des logements qui contient différents feuillets publicitaires). Ces derniers sont souvent jetés sans vérification par les membres du ménage ou le concierge de l'édifice. Il est donc essentiel que la présentation du matériel manifeste clairement le contenu du sac.

Guide. Très peu de répondants ont utilisé le guide durant les entrevues. Quelques uns l'ont regardé brièvement au début mais n'y sont pas revenus par la suite. La moitié des répondants disaient qu'ils y auraient recours en cas de difficultés et les autres estimaient cette éventualité peu probable. Remarquons que plusieurs des répondants dans la première catégorie ont éprouvé des difficultés mais n'ont cependant pas consulté le guide. Toutefois, les quelques personnes qui l'ont utilisé étaient unanimes quant à la qualité de sa présentation et l'utilité de son contenu.

Format matriciel. L'agencement des questions par ligne et des répondants par colonne ne semble pas causer de problèmes majeurs au répondant (ou disons que les problèmes que ce format occasionne sont largement compensés par les bénéfices obtenus au niveau de la clarté et de la diminution du fardeau de réponse). Il est certain que la plupart des répondants sont surpris par le changement de format lorsqu'ils passent des pages 2 et 3 aux pages 4 et 5. Il leur faut toujours quelques minutes pour s'adapter et continuer à répondre au questionnaire mais cette situation n'a pas suscité de commentaires comme tel. Ce format permet également la réponse ligne par ligne au lieu de répondre par répondant, ce qui occasionne, comme nous l'avons vu précédemment, des difficultés avec les aiguillages.

3. Page couverture.

Message du statisticien en chef. Peu de répondants prennent le temps de lire ce message. Habituellement, après un très court regard sur la page couverture, ils commencent immédiatement à l'étape 1. Plusieurs disent connaître ce que ce type de message contient habituellement et qu'il n'est pas nécessaire d'en prendre connaissance pour pouvoir remplir le questionnaire. Un certain nombre ont dit qu'à cet effet le titre est mal choisi. Un titre du genre: "IMPORTANT", "UN MESSAGE POUR VOUS" ou "POURQUOI UN RECENSEMENT" conviendrait mieux pour attirer leur attention.

Note sur l'obligation de répondre. Peu de répondants savaient qu'il est obligatoire de répondre au recensement. La plupart n'ont pas remarqué la petite note à cet effet sur la page couverture principalement à cause de la petitesse des caractères et le fond blanc sur lequel se trouve la note. Plusieurs ont suggéré de la mettre mieux en évidence.

Note sur la confidentialité. Peu de répondants ont remarqué cette note sur la page couverture. Encore ici, le fond blanc et la position de la note semblent réduire sa "visibilité". Incidemment, quelques répondants ont indiqué lire en premier "TEST DU RECENSEMENT NATIONAL" à cause de la taille des caractères et commencer leur lecture du questionnaire à partir de ce point.

Note sur comment remplir le questionnaire. Un nombre important de répondants ont déploré ne pas trouver sur la couverture ou les premières pages du questionnaire des indications sur comment remplir le questionnaire (note qui se trouve sur la page couverture du guide). Comme la plupart des répondants ne consultent pas le guide, il apparaît inadéquat de placer ces instructions sur la page couverture du guide.

Titre du questionnaire. Plusieurs répondants ont mentionné l'importance de mettre en grosses lettres le fait qu'il s'agit du questionnaire du recensement. Cela indique d'un seul coup d'oeil l'importance du document.

"À remplir le 8 novembre 1993". La majorité des répondants ont lu la note sur la date où il faut remplir le questionnaire. Cependant, une fois interrogés à ce sujet, plusieurs ont admis qu'ils le rempliraient aussitôt que reçu même si cela survient avant la date indiquée.

Adresse. Aucun problème n'a été mentionné concernant l'étape 1. Nous leur avons demandé s'ils avaient des questions ou des objections par rapport à donner leur numéro de téléphone mais personne n'a indiqué de problème.

Répondant ne parlant aucune des langues officielles. Quelques répondants ont remarqué qu'il n'y a rien sur la page couverture ou dans le matériel donné au répondant

pour les ménages où l'on ne connaît ni l'anglais ni le français.

4. Étapes 2 à 8 et question 1.

Note sur le genre. Aucune des personnes qui ont participé au test n'a remarqué la note concernant le genre du questionnaire. Le problème vient de sa position dans la page (au-dessus de l'étape 2) et de la couleur des caractères (bleu pâle). Aucun des répondants n'a mentionné avoir remarqué cette convention dans le libellé des questions. Une fois lu la note, la plupart des répondants ont indiqué être indifférents à cette question. Dans ce contexte, il convient probablement de la laisser comme telle dans le questionnaire du recensement.

Étape 2. Peu de difficultés sont apparues par rapport au premier paragraphe de l'étape 2 ("**Inscrivez ci-dessous...**"). Le terme "habituellement" est vague dans certains cas mais le paragraphe remplit bien sa fonction de dire en moins de mots possibles ce qui est attendu du répondant.

Les instructions sur l'ordre d'inscription causent davantage de problèmes. Si le ménage ne correspond pas au modèle "papa-maman-les enfants", il semble que les répondants ont de la difficulté à adapter les instructions à leur propre cas. Un autre aspect du problème réside dans la formulation impersonnelle des instructions. Certains répondants ont même dit que cela leur donnait l'impression qu'ils ne devaient pas s'inclure dans la liste. De ces commentaires, on peut envisager les approches suivantes:

1. La solution la plus simple (et cela a été suggéré par un grand nombre de répondants) est de dire au répondant de s'inscrire comme Personne 1 puis, s'il y a lieu, son conjoint comme personne 2, etc. Cependant, cela pourrait augmenter le nombre de questionnaires où l'ordre 'idéal' ne serait pas obtenu. Il y a aussi la possibilité, probablement rare, que le répondant ne soit pas un des membres du ménage.

2. Une autre possibilité est de ne mettre aucune instruction à ce sujet. L'hypothèse ici est que de toute façon l'ordre souhaité dans la liste sera obtenu dans la plupart des cas et qu'il est alors inutile d'ajouter à la confusion des répondants.

3. Si on tient à conserver l'approche actuelle, nous pourrions ajouter un titre à l'instruction tel que: "ORDRE D'INSCRIPTION". Nous pourrions également personnaliser l'instruction par une formulation du genre: "Si vous êtes un membre adulte de ce ménage, inscrivez-vous comme Personne 1, puis... Sinon, (l'instruction actuelle)." L'instruction est plus longue, mais l'hypothèse est que la première partie de l'alternative sera de très loin la plus fréquente.

Notons que la version présente sur le questionnaire du TNR constitue déjà une simplification des instructions par rapport au questionnaire du recensement de 1991. L'analyse des données du test permettra d'évaluer l'impact de cette simplification sur l'ordre souhaité des personnes.

L'instruction "**N'oubliez pas de vous inscrire**" s'est avérée une fois de plus nécessaire malgré sa redondance apparente. Il apparaît en effet que plusieurs répondants ont tendance à ne pas s'inclure eux-même dans la liste des membres du ménage. Outre le problème déjà mentionné à propos du libellé impersonnel de l'instruction sur l'ordre d'inscription, il semble que le fait de répondre à l'étape 1 induit l'impression chez le répondant qu'il est déjà "inscrit" dans le questionnaire (des répondants ont indiqué que souvent dans les questionnaires officiels, on demande d'abord les coordonnées du répondant puis des informations sur les autres membres du ménage). De plus, au delà de toute formulation, il semble que lorsqu'on demande à quelqu'un d'établir la liste des membres de son ménage, il existe une tendance à ne pas s'inclure soi-même.

Il est apparu également que la majorité des répondants ne lisent pas les instructions "Inscrire/Ne pas inscrire". Ces répondants disent qu'après avoir rempli la première partie de la page, ils ne voient pas l'utilité de se référer à ces instructions. Dans ce cas, on peut penser qu'il vaudrait mieux les placer avant la liste (mais dans combien de cas ces instructions sont-elles vraiment utiles?). Cela suggère aussi de mettre mieux en évidence les titres de ces instructions (pas en bleu pâle) et de les formuler d'une façon plus explicite, par exemple: QUI INSCRIRE / NE PAS INSCRIRE. On pourrait également ajouter une note après le premier paragraphe du genre: "En cas de doute sur qui inscrire, veuillez vous référer aux instructions en bas de la page". Pour ceux qui ont consulté les instructions, la plupart ne les ont que parcouru et dans ce contexte ils ont signalé l'importance de l'utilisation des caractères gras pour permettre une recherche rapide des instructions pertinentes (certaines améliorations pourraient être apportées sur ce point particulier).

Sur le problème de décider qui inscrire ou non, un des cas les plus intéressant - parce vraisemblablement typique d'une partie non négligeable de la population - était un ménage constitué de quatre étudiants. Dans ce cas, ils se considéraient tous comme vivant temporairement dans leur logement, non parce que leur résidence habituelle est celle de leurs parents (ils étaient tous partis de chez leurs parents depuis longtemps) mais parce qu'ils pensent déménager à la fin de leur bail (c'est le côté "nomade" des étudiants). Ainsi, le répondant a inscrit tout le monde à l'étape 2, indiquez "4" à l'étape 5 et hésitez longuement à l'étape 6. Le répondant a indiqué aussi que le premier paragraphe de l'étape 2 et la liste sous la rubrique "Inscrire" n'était pas faite pour le point de vue des étudiants mais celui des parents des étudiants absents.

Étape 3. Beaucoup ne cochent pas une réponse à cette question parce qu'ils constatent dès la lecture des premiers mots de la question que cela ne s'applique pas à leur cas. Comme ils commencent le questionnaire, ils ne savent pas tous que l'on s'attend à ce qu'ils cochent une réponse à chacune des questions (d'autant que cela n'était pas le cas à

l'étape 2). Notons que les observations confirment qu'une non-réponse à ces questions cache une réponse négative et donc qu'il n'est pas souhaitable d'établir un suivi obligatoire sur ce point.

Nous avons noté également que pour ceux qui répondent positivement à l'étape 3 et inscrivent des noms et des raisons, il arrive souvent que ces noms ont déjà été indiqués à l'étape 2. Dans ce cas, l'interprétation de l'étape est de rapporter les cas pour lequel le répondant n'est pas certain. Cela n'apparaît pas comme un problème parce que dans tous les cas, cela rend possible une vérification de cas d'inclusion ou d'exclusion difficiles.

Étapes 4, 5 et 6. Il n'y a pas eu beaucoup de difficultés ici parce que ces étapes ne se sont pas appliquées dans beaucoup de cas. Cependant, les répondants nous ont dit que l'apparence de ces questions est très rébarbative - beaucoup de textes en peu d'espace - et qu'ils ne les ont parcouru que très rapidement. Pour les besoins du recensement de 1996, il faut tenir compte que l'étape 5 sera éliminée à la suite de la disparition de l'étude des résidents temporaires ce qui devrait donner plus d'espace pour les étapes 4 et 6. De plus, on pourrait essayer de trouver une formulation ou une présentation plus simple. Par exemple, on pourrait relier ces deux étapes à l'étape 2 et avoir une étape de la forme: si aucune personne de ce ménage n'a été inscrite à l'étape 2 parce quealors fin du questionnaire. Sinon, continuez.

Étape 7. Aucun problème pour cette étape.

Étape 8 et question 1. Même si le contenu de cette question est relativement simple, il est apparu que plusieurs répondants ont éprouvé quelques difficultés. Premièrement, pas tous les répondants n'ont compris le système des étapes et ils se demandent alors à quoi on fait référence avec l'étape 2. Dans ce cas, il suffirait d'ajouter "...les noms figurant à l'étape 2 de la page précédente". On pourrait aussi les référer à la question 1 et dire, par exemple, "A la question 1 en haut de la page suivante, transcrivez...". La phrase "Passez ensuite aux autres questions" est de trop à ce moment. L'important ici est la transcription. Par ailleurs, la plupart des gens ne voient pas la note concernant les ménages de plus de 6 personnes et nous avons observé quelques cas d'omission où le ménage comptait plus de 6 personnes ce qui a causé beaucoup de confusion. Nous pourrions remplacer la deuxième phrase "Passez ensuite aux autres questions" par cette note sous la forme suivante:

A la question 1 de la page suivante....

IMPORTANT: Si la liste comprend plus de 6 personnes, ...

Il y aurait sous cette forme, nous semble-t-il, gain d'espace et de clarté. Nous pourrions même ajouter un exemple si l'espace le permet.

A la suite de ce qui vient d'être dit, la question 1 pourrait se lire de la façon suivante:

1. NOM

Transcrivez dans le même ordre les noms des personnes inscrites à l'étape 2

dans les espaces suivants.

Répondre ensuite pour chaque personne aux questions qui suivent.

Il est apparu également que les flèches sous les noms dans chaque colonne sont très utiles pour aider le répondant à comprendre la forme matricielle du questionnaire.

5. Questions 2 à 6.

Question 2. Une grande partie des répondants ont manifesté des difficultés à comprendre la structure de cette question. D'une part, il s'agit de la première question posée sous la forme matricielle. D'autre part, cette question a un degré de difficulté supplémentaire parce qu'elle est la seule qui demande de considérer un lien entre les colonnes. Dans ce contexte, quelques personnes ont suggéré de déplacer cette question après les questions 3 et 4 parce que ces dernières sont plus faciles à répondre sous la forme matricielle et plus "standard" au début d'un questionnaire. La réponse pour la personne 1 a également causé beaucoup de difficultés. Peu de personnes comprenaient le sens de cocher le cercle à côté de "Personne 1" et la plupart ne le faisaient pas. Il ne semble pas y avoir de solution simple à ce problème. Ne rien mettre comme le suggéraient plusieurs personnes serait encore plus difficile surtout pour les ménages où il n'y a qu'une seule personne. Il vaut probablement mieux sur ce point retourner à l'approche de 1991 alors que le cercle était pré-coché.

Très peu de répondants ont lu les exemples correspondant à la catégorie "autres". Il faudrait probablement y faire référence explicitement près de ce choix de réponse. Par exemple:

13 ☐ Autres - Précisez
Voir exemples ci-contre

ou bien mettre mieux en évidence la liste donnée sous la question 2 (par exemple mettre un titre en majuscule tel que **EXEMPLES POUR LE CHOIX "AUTRE"**). Également, le paragraphe immédiatement sous la question à propos de comment remplir la catégorie "autre" ne semble pas être d'une grande utilité. Au sujet des exemples, les choix tels que bru et gendre ne semblent pas compris par tous (on utilise souvent belle-fille ou beau-fils).

Au sujet des changements aux choix de réponse, nous avons observé quelques réactions positives à la possibilité de décrire les familles reconstituées et leur façon de répondre était la bonne. Le terme "colocataire" était très bien compris de tous et constitue vraisemblablement une amélioration par rapport à "Compagnon/compagne d'appartement"

qui sous-entend plus ou moins une relation affective entre les personnes.

Question 3 et 4. Pas vraiment de problèmes avec ces questions mais plusieurs trouvent que nous exagérons les instructions sous la question 3. Ils disent que l'essentiel est d'indiquer au-dessus des cases de réponse Jour Mois Année.

Question 5. Pas non plus vraiment de problème ici. Quelques répondants ne comprennent pas pourquoi on n'inclut pas la catégorie "partenaire en union libre" à cette question ce qui éviterait la "redondance" de poser la question 6 à ceux qui ont déclaré être mariés à la question 5. Nous avons eu évidemment quelques commentaires à propos de la non-pertinence de cette question (et de la question 6) pour les enfants, surtout pour les familles avec plusieurs enfants. Si nous voulons corriger ce point, la meilleure suggestion a été d'ajouter une catégorie "Ne s'applique pas - enfant". Cependant, personne n'a réagi fortement à ce problème. **Question 6.** Peu de problèmes ici aussi. Très peu des répondants observés ont lu la définition sous la question. Une fois demandé de le faire, ils ont dit pour la plupart qu'elle correspondait à l'idée qu'ils s'en faisaient. Les seules objections venaient de personnes jeunes qui se demandaient quand une telle relation commence. Quelques personnes ont également mentionné que "comme mari et femme" faisait traditionnel et ne s'appliquait pas aux couples homosexuels. Cette description pourrait être avantageusement remplacée par "comme un couple".

6. Questions 7 et 8 Limitations d'activités.

Pour les personnes qui n'ont pas d'incapacité, ces questions semblent répétitives. Il semble aussi qu'il y ait ambiguïté à propos de la durée et du degré de la limitation. Plusieurs répondants, et en particulier les personnes âgées, ont fait le commentaire qu'ils n'étaient pas certains que cette question s'appliquait à leur cas ou au cas d'une des personnes pour lequel le répondant remplissait le questionnaire. Il apparaît qu'en général on applique la règle: "dans le doute, abstiens-toi" ce qui ne va pas contre les objectifs de l'enquête postcensitaire puisqu'il s'agit de cerner avec cette question la population la plus susceptible d'être définie comme ayant une incapacité selon les critères de l'Organisation mondiale de la santé. Nous avons également observé quelques cas de non-réponse à 7 (c). Dans ces cas, les répondants ont dit avoir passé à la question suivante voyant que cette question ne s'appliquait pas à eux.

7. Questions 9 à 11 sur la langue.

Question 9. Il y a variation sur la définition de "connaître assez bien pour soutenir une conversation". Pour certains répondants, il semble que la connaissance de la langue nécessaire pour atteindre ce niveau est élevé alors que d'autres indiquent un "oui" s'il sont, comme ils disent, "capables de se débrouiller".

De plus, nous avons observé pour cette question qu'ici comme ailleurs la note en bleu concernant la possibilité d'une réponse multiple est rarement lue par les répondants. Nous avons même eu quelques commentaires à l'effet que nous devrions permettre un choix

multiple à cette question... Également, il pourrait être bon de mettre un cercle à côté du choix "autre" afin d'uniformiser la forme de ce choix de réponse (comme pour les questions 2, 36 et 43 par exemple). Enfin, aucun répondant ne s'est plaint de l'ordre des réponses (anglais avant français) dans cette question et dans les suivantes.

Question 10. Peu de remarques ici sinon sur la difficulté de répondre à cette question pour la population restreinte pour laquelle plus d'une langue est parlée à la maison. La langue la plus fréquemment utilisée peut être sujette à interprétation selon les circonstances et les perceptions. De plus, cette question est un exemple où nous n'indiquons pas directement sur le questionnaire la possibilité de rapporter plus d'une langue (ce qui n'est indiqué que dans le guide), contrairement par exemple à la question précédente. L'intention est probablement de minimiser ces réponses multiples mais il est vraisemblable qu'un répondant qui n'utilise que le questionnaire pour comprendre les questions pourrait en déduire que, contrairement à la question 9, les réponses multiples ne sont pas permises à 10 et à 11.

Question 11. Même problème ici que pour la question 10. Quelques répondants auraient voulu indiquer les deux langues mais croyaient que cela n'était pas une option de réponse.

8. Question 12 à 20 sur renseignements socio-culturels.

Question 12. Pas de problème observé.

Question 13. Plusieurs répondants ont signalé ne pas comprendre ce que "naturalisation" veut dire mais il s'agissait toujours de Canadiens par naissance et ils cochaient le bon cercle.

Question 14 et 15. Ici encore, les Canadiens par naissance ont posé des questions sur la définition d'immigrant reçu et se demandaient tous pourquoi nous leur posions ces questions après leur réponse à la question 13 où ils indiquaient être Canadiens de naissance. Dans certains cas, les répondants sautaient ces questions dès qu'ils voyaient le mot "immigrant" en caractère gras. Dans un des cas, nous avons même observé un répondant qui passait directement à la page suivante jugeant que les questions 14 à 16 se rapportaient aux personnes immigrantes seulement. Dans ce contexte, on peut se demander s'il est possible d'éviter cette frustration et ces erreurs de réponse par un aiguillage (question du recensement de 1986) ou une autre méthode (par exemple, avoir une question sur la citoyenneté canadienne en 13 (avec un aiguillage si par naissance) et une autre, après les questions 14 et 15 sur l'immigration, au sujet des autres citoyennetés).

Question 16. Nous avons observé pour cette question les difficultés déjà connues au sujet de la définition d'"ancêtres" ("jusqu'à où voulez-vous que nous remontions?") et de la complexité des réponses pour les enfants de mariage inter-ethnique. Les exemples sont généralement bien appréciés des répondants et leur permettent de comprendre ce qui est demandé à la question. Quelques remarques sur la présence de "Canadien" dans la liste et l'absence de "Québécois".

Question 17, 19 et 20. Aucun cas observé de personnes autochtones. Les répondants sont en général indifférents à cette question et y répondent correctement. Ils trouvent parfois que 19 et 20 sont répétitives étant donné leur réponse à la question 17.

Question 18. Quelques remarques sur l'hétérogénéité des réponses suggérées (race, ethnie, nationalité, religion, etc.) et le grand nombre de réponses possibles pour les Asiatiques et le choix très restreint pour les Blancs et les Noirs. Presque personne n'a lu la note justificatrice de la question. Notons aussi au passage un exemple de questions où le choix "autre" n'est pas à cocher.

9. Étape 9.

Presque personne n'a vu l'instruction d'aiguillage de l'étape 9 et ils ont passé directement à la question 21. Les discussions avec les répondants ont montré que le fait de placer cette instruction sur fond blanc, surtout placée en haut de la page contrairement à 1991, est probablement la cause principale de cette erreur. D'autres ont dit suivre le questionnaire numéro de question par numéro de question et qu'une fois tournée la page après la question 20, ils cherchent et répondent à la question 21. Remarquons en passant que même si le répondant prend connaissance de l'instruction d'aiguillage, le remplissage du questionnaire peut être ardu s'il fait partie d'un ménage où il y a plusieurs personnes et que les enfants ne sont pas tous placés à la fin.

Comme il a été dit précédemment, même si cette erreur ne cause pas comme tel de non-réponse (il n'y a que des réponses inutiles pour les enfants), la frustration générée chez les répondants dû au fait de répondre à plusieurs questions non-pertinentes (surtout pour les ménages avec de nombreux enfants) n'est pas à négliger parce qu'elle a un impact sur la qualité des réponses aux questions 21 et plus pour les membres adultes du ménage et un effet négatif sur la perception du recensement et la volonté générale de répondre ou non. L'autre impact négatif sur le recensement est une augmentation substantielle des coûts de saisie des questionnaires.

Parmi les solutions que nous pouvons envisager à ce problème d'aiguillage, mentionnons:

1. Mettre le fond de la question de la même couleur que le reste du questionnaire;
2. Ne pas utiliser la numérotation en "étape" (qui est beaucoup plus naturelle au début et à la fin du questionnaire) pour cette instruction et avoir recours à la numérotation par question (dans ce cas mettre 21. à côté de l'instruction);

3. Une méthode plus radicale consisterait à faire de cet aiguillage une question comme telle de la forme: "si cette personne est née avant (telle date), continuez à la question suivante; si cette personne est née le ou après (telle date), fin des questions pour cette personne" comme pour le recensement de 1986. Le répondant est alors conduit à prendre une décision à ce sujet et une décision séparée pour chacun des membres du ménage;
4. Quelques répondants ont remarqué pertinemment que le fait que les autres questions qui suivent sur la page l'étape 9 peuvent être répondues quel que soit l'âge de la personne, l'étape 9 ne bénéficie pas, comme d'autres aiguillages (celui à la question 14 par exemple), de l'effet de "recul" induit par une question suivante impossible à répondre si l'aiguillage n'est pas suivi correctement. Ainsi, à la question 14, si le répondant ne voit pas qu'il faut se rendre directement à la question 16 dans le cas d'une réponse négative, il se rend rapidement compte à la question 15 sur la date d'immigration que cette question n'a pas de sens pour son cas. Il y a alors une tendance à un retour à la question précédente pour comprendre la source du problème. Dans le cas de l'étape 9, ce n'est vraiment qu'à partir des questions sur le travail rémunéré que les questions ne peuvent être répondues pour la plupart des personnes de moins de 15 ans. Mais rendu à ce point, l'étape 9 est loin en arrière et la solution du problème est moins aisée. S'il est difficile de changer l'ordre des questions, on peut au moins répéter l'instruction en haut de chacune des pages suivantes

10. Questions 21 et 22 sur la mobilité.

Nous n'avons pas vraiment observé de problème à ces questions. Quelques répondants ont fait remarquer que le titre de la section n'est pas très clair (en français). On propose plutôt l'emploi de "déménagement" pour expliquer le plus rapidement possible le thème de cette section.

11. Questions 23 à 25 sur la scolarité.

Questions 23 et 24. Pas de problème observé. Mentionnons cependant la catégorie de réponse "autre" à la question 24 sans cercle à cocher.

Question 25. Certains ont formulé des remarques à propos de l'inutilité de l'aiguillage après "aucun" et le fait que la formulation de la question laisse supposer que tout le monde a un certificat ou un diplôme. Le problème le plus sérieux est apparu avec quelques répondants qui ont reçu leur instruction ailleurs qu'au Canada. Il apparaît alors

que les catégories de réponses sont difficiles à adapter à leur cas ou ambiguës. Par exemple, un "baccalauréat" en France n'est pas un diplôme universitaire mais à peu près l'équivalent de notre certificat d'études secondaires.

12. Questions 26 et 27 sur le travail non-rémunéré.

En général, ces questions ont été jugées difficiles par les répondants, surtout pour les ménages avec plusieurs personnes. Le problème principal réside dans l'estimation du nombre d'heures consacrées aux activités. Plusieurs passent un temps considérable à établir la liste des activités et à obtenir une estimation convenable. Notons que cette estimation, surtout pour les questions 26 (a) et (b), est souvent obtenue à partir des activités d'une journée puis en multipliant par 7.

Nous avons également observé que c'est souvent à partir de ces questions que le répondant commence à montrer de la frustration dans le remplissage du questionnaire. A cause de cela, il est possible que l'inclusion de ces questions avant les questions sur le travail rémunéré puisse avoir un impact sur la qualité de ces dernières.

En ce qui concerne la compréhension de la définition des activités proposées, il semble que les études qualitatives sur ces questions ont permis de trouver les exemples qui induisent la représentation souhaitée chez le répondant. Aucune erreur importante n'a été relevée sur ce point. Notons qu'une utilisation plus judicieuse des caractères gras à la question 26 pourrait aider une compréhension plus rapide de chaque groupe d'activités. En effet, seul "sans rémunération" est souligné à chaque sous-question. On devrait également mettre en évidence la nature des activités en mettant en caractères gras quelques mots de la question et le "Par exemple" qui commence chacune des listes d'exemples. De ce point de vue, nous avons pu observer que la question 27 est meilleure et plus rapidement comprise par les répondants. De plus, il faut noter que le terme "rémunération" n'est pas bien compris par tout le monde. Les répondants ont proposé d'avoir recours à "sans être payé".

Au sujet de la pertinence des questions, nous avons entendu quelques réactions positives à l'inclusion de ces questions mais la plupart des personnes rencontrées sont indifférentes ou se demandent pourquoi nous nous intéressons à ce sujet dans le cadre d'un recensement ou trouvent que cela n'est pas l'affaire du gouvernement.

13. Questions 28 à 45 sur le travail rémunéré.

Questions 28 à 33. Les principaux problèmes observés pour ces questions de classification se situent à la question 28. La plupart des répondants ont raté l'instruction "Passez à la question 34" et ont répondu ensuite aux questions suivantes. Dans certains cas, cela a généré beaucoup de confusion pour le répondant. On a également observé deux cas où le répondant a répondu "00" pour le nombre d'heures et a passé à la question 34. Dans ce cas, le problème est plus grave car toute la section sur le travail rémunéré sera répondu d'une façon erronée. Afin de pallier ce problème, on pourrait commencer la liste des réponses par le choix "Aucune".

Par ailleurs, comme nous l'avons noté précédemment, plusieurs répondants ont exprimé avoir des difficultés à bien comprendre l'expression "contre rémunération" qui ne semble pas très usité. Même les répondants qui ont un emploi régulier ont souvent hésité avant de répondre à cette question. Notons qu'on utilise dans les questions 28 à 33 simultanément les expressions "travail contre rémunération" (28, 32 et 33) et "travail rémunéré" (31). Remarquons aussi que l'expression "travail contre rémunération" n'est que le troisième point dans la définition du travail donnée après la question 28, ce qui le rend très peu visible pour le répondant. Au sujet de la définition sous la question 28, il vaudrait mieux conserver le même ordre dans la définition que dans la question (travail contre rémunération avant travail autonome) et utiliser davantage la convention des caractères gras pour dire au répondant ce qu'on définit dans chaque cas.

Au sujet de l'option à la question 28 pour aiguiller les personnes retraitées ou incapables de travailler hors de la section sur le travail, il ne semble pas que la version proposée ait atteint l'objectif visé. Il semble que le fait d'avoir placé en premier "incapable de travailler" ait empêché les personnes retraitées de se reconnaître dans ce choix de réponse. Il vaudrait probablement mieux placer "personne à la retraite" en premier ou ne pas inclure du tout les personnes incapables de travailler dans ce choix de réponse.

Questions 34 à 40. Le principal problème pour ces questions est le niveau de détail exigé dans la description du travail, surtout à la seconde partie de la question 34 et aux questions 37 et 38. Les répondants observés avaient souvent un travail tel que débosseur, garagiste, gardien de stationnement, commis dans un magasin, etc. et ils ne pouvaient pas répondre à plusieurs de ces questions. Naturellement, le problème est pire lorsque le répondant doit remplir le questionnaire pour d'autres membres de son ménage qui ont un emploi.

Il est arrivé assez fréquemment que les répondants ne lisent pas la note précédant la question 34 et que cela leur cause des difficultés ensuite dans la compréhension des questions. Il semble que plus d'efforts devraient être fait pour mettre en évidence cette note et la rendre plus simple à lire et à comprendre.

Question 41. Aucun problème observé pour cette nouvelle question. Catégorie de réponse "autre" sans cercle à cocher.

Question 42. Question difficile pour plusieurs répondants. Il semble qu'il y ait plusieurs personnes qui ne connaissent pas spontanément l'adresse précise de leur lieu de travail, surtout le code postal. Cela est pire naturellement lorsqu'une personne doit reprendre pour d'autres membres de son ménage.

L'exemple et la note sous la question ont rarement été consultés par le répondant. A ce propos, il faut mentionner qu'il est trompeur de dire qu'il s'agit d'un exemple d'adresse complète puisqu'il ne contient le numéro de porte et la rue.

Question 43. En général, la réponse à cette question s'est faite sans trop de difficultés. Les seuls cas problématiques observés étaient l'interprétation du "habituellement" lorsque le moyen de transport varie selon la saison.

Question 44. La question 44 est apparue difficile à remplir pour les personnes qui n'ont pas un emploi régulier (emploi sur appel ou plusieurs petits emplois simultanés ou à la suite). Une estimation précise exige alors d'avoir recours à des relevés d'emploi, travail que peu de répondants semblaient enclin à accomplir. Par ailleurs, on a observé à plusieurs reprises les répondants ne pas compter leurs semaines de vacances comme semaines travaillées.

Ici comme ailleurs, la définition sous la question est peu lue par les répondants, lecture qui aurait solutionné plusieurs des problèmes exprimés. Il faudrait mettre mieux en évidence cette définition et avoir recours aux caractères gras ou autres conventions graphiques pour en simplifier la consultation (par exemple mettre en caractères gras le mot "vacance"). De plus, il serait souhaitable de réorganiser un peu les informations de cette note. On place les vacances et les congés de maladie en premier et les deuxième, troisième et quatrième points ne sont pas mutuellement exclusifs. Également, un répondant qui avait travaillé quelques heures par semaine pendant une certaine période ne savait pas s'il fallait compter ces semaines.

14. Question 46 sur le revenu.

Les observations n'ont fait que confirmer ce que nous savons déjà sur la question sur le revenu. La grande majorité des répondants trouvent que ce ne sont pas les affaires du gouvernement, qu'ils ont déjà répondu à cette question lors de leur déclaration d'impôt et que nous n'avons qu'à consulter cette déclaration (!), que le niveau de détail exigé dans les réponses est surréaliste, que nous devrions demander des catégories de revenu au lieu des

montants exacts, etc. Sous l'hypothèse que cette question doit demeurer avec son niveau de détail actuel dans le questionnaire du recensement, nous formulerons tout de même les quelques remarques suivantes susceptibles de contribuer à l'amélioration de certains aspects de la question.

Nous avons pu observer que la forme "oui/non" pour chaque source de revenu de la question (par opposition à la forme "indiquer s'il y a lieu le montant pour chaque source de revenu") ajoute un fardeau supplémentaire au répondant, surtout lorsqu'il y a plusieurs personnes dans le ménage. Cette forme donne-t-elle véritablement une information supplémentaire qui justifie le fardeau imposé?

Certaines des descriptions de sources de revenu - surtout b) et g) - sont extrêmement chargées et nous avons vu plusieurs répondants ne pas reconnaître pour cette raison une source qui convenait à leur cas. Ainsi, deux des personnes considérées dans l'échantillon avaient retiré de l'assistance sociale au cours de l'année précédente mais le répondant n'a pas reconnu cette source à g) et a plutôt inscrit le revenu en j).

Les répondants ont souvent posé des questions au sujet des instructions concernant les pertes (b), c) et h)).

Les seules instructions disponibles concernant l'inscription du montant des gains et des pertes sont amalgamées dans le second point des instructions directement placées sous la question 46. Lorsqu'on indiquait ces instructions au répondant, cela ne produisait en général qu'un surplus de confusion. La séparation des deux instructions et la mise en évidence du contenu de chacune (caractères gras) aiderait probablement à solutionner ce problème.

Il a été noté par plusieurs répondants que le niveau de langage de cette question est très élevé. On suppose généralement que ce problème est mineur dans la mesure où les répondants vont obtenir directement ces informations de leur déclaration d'impôt. Toutefois, à chaque fois qu'un répondant a indiqué des difficultés à cette question, nous avons suggéré la possibilité d'avoir recours à la déclaration de revenu dans le cadre d'un vrai recensement. Dans la majorité des cas, les répondants nous ont dit qu'ils ne le feraient pas, soit parce que cette déclaration est faite par quelqu'un d'autre et qu'ils ne y comprennent rien, soit parce que cela exige trop de dérangement. Ils préfèrent habituellement répondre par eux-mêmes de leur mieux. Dans l'hypothèse où il ne serait pas possible de simplifier le libellé des questions, nous pourrions considérer la possibilité de modifier l'ordre pour placer au début les catégories de revenu qui conviennent aux personnes avec le moins d'aisance en comptabilité - dans la version actuelle, deux des catégories initiales (b) et c)) sont abstruses - et mieux mettre en évidence par des conventions graphiques la nature des sources de revenu qui leur conviennent (par exemple paiement de bien-être).

15. Questions 47 et 48 sur le logement.

Question 47. L'introduction à cette question est jugé parfois un peu abrupte. Une formule telle que: "En terminant, veuillez répondre ..." ressemblerait moins à un ordre donné au répondant. Peu de répondants lisent la définition du logement soit parce qu'ils

jugent en connaître suffisamment sur cette question, soit qu'ils ne la voient pas. Dans ce dernier cas, on pourrait mettre mieux en évidence cette définition en commençant le paragraphe par "Un **LOGEMENT EST ...**".

Nous avons également observé quelques d'ambiguïtés dans la détermination de "qui paie ... surtout avec l'ajout de la note sous la question: "(...)effectue de tels paiements". Le problème ici est de distinguer d'une part le "payeur" principal de celui qui contribue (indirectement) à une part de ces paiements et, d'autre part, celui qui contribue au paiement de celui qui effectue (littéralement) le paiement. Dans le premier cas, nous avons vu quelques cas où le répondant se demandait s'il fallait inclure ses enfants adolescents qui versent une petite pension pour contribuer aux dépenses du ménage ou un chambreur qui paye un loyer. Dans le second cas, une femme au foyer sans revenu direct a coché le cercle lui correspondant parce que c'est elle-même qui signe et donne les chèques. Même le guide ne donne pas de renseignements susceptibles de clarifier ces ambiguïtés.

Question 48. Plusieurs répondants ont été rebuté par la formulation de cette question. Il est à remarquer que la construction en français est beaucoup plus complexe qu'en anglais. En français, la question se rapporte au répondant ou à un membre du ménage et, en anglais, au logement. Le problème principal de la construction de la question autour des membres du ménage (construction française) est la possibilité que la réponse varie selon la personne, c'est-à-dire que certaines soient propriétaires et d'autres locataires. Cette approche est également à l'origine des difficultés de formulation. Est-il possible de construire la question française autour du logement? Voici une suggestion (qui devrait être améliorée):

Est-ce que ce logement: ☐ vous appartient ou appartient à un membre de ce ménage (même si...) ☐ est loué (même si...)

Si on tient à conserver la version actuelle, il faudrait au moins éliminer les parenthèses de la question, ajouter des parenthèses autour de "ou en train de le payer", mettre en caractères gras "propriétaire" et "locataire" qui sont les mots-clef de cette question et ajouter "de ce logement" après "locataire" dans le second choix de réponse.

STATISTICS CANADA LIBRARY
BIBLIOTHEQUE STATISTIQUE CANADA



1010193435

